La mutualisation des moyens et des compétences

la mutualisation dans tous ses états

A l'ANFH la mutualisation est la résultante du principe de solidarité qui s'exerce au profit des établissements adhérents, dans un cadre coopératif. La mutualisation concerne non seulement les moyens financiers, mais aussi les expériences, les compétences et les services.

Un principe de solidarité financière

La mutualisation constitue un principe fondateur mis en place pour développer, notamment, une solidarité financière au profit des petits établissements. Les sommes versées par les établissements adhérents à titre de cotisations minimales sont mutualisées en fonction de règles déterminées au niveau national et/ou régional. Aujourd'hui, la mutualisation financière s'effectue selon deux modes bien distincts : une mutualisation à la source du versement et une mutualisation réalisée par redistribution aux établissements des crédits nationaux disponibles, au travers du Fonds National de Mutualisation.

La mutualisation à la source s'opère selon la règle suivante :

Sur 100 Euros versés, 90 sont retournés aux régions pour la prise en charge d'actions de formation et d'actions de développement et 10 sont gérés directement au niveau national pour assurer entre autres le financement des actions nationales et du logiciel de gestion de la formation GESFORM, et pour permettre le fonctionnement structurel de l'association.

Dans la majorité des régions, les règles de mutualisation, concernant notamment le taux de retour aux établissements, sont déterminées au regard du montant des cotisations. Dans quelques régions, elles sont fixées en rapport de la taille de l'établissement, et donc de l'effectif des personnels. Les dispositifs sont variés. La mutualisation consiste en un retour direct aux établissements de moyens financiers pour la gestion de leurs plans de formation, en permettant aux petites structures de bénéficier de ressources financières suffisantes, au-delà des montants cotisés. Elle s'exerce aussi par des retours indirects sous forme d'actions régionales ou coordonnées, de programmes d'animation, ou de mise en place de fonds de soutien affectés à différentes opérations.

Une mutualisation supplémentaire s'exerce par l'utilisation du Fonds National de Mutualisation. Ce fonds est abondé par les crédits restant disponibles à chaque clôture d'exercice. Il permet de retourner aux régions des crédits supplémentaires pour compléter leur politique régionale et répondre plus efficacement aux besoins exprimés par les personnels et les établissements, en particulier les plus petits.

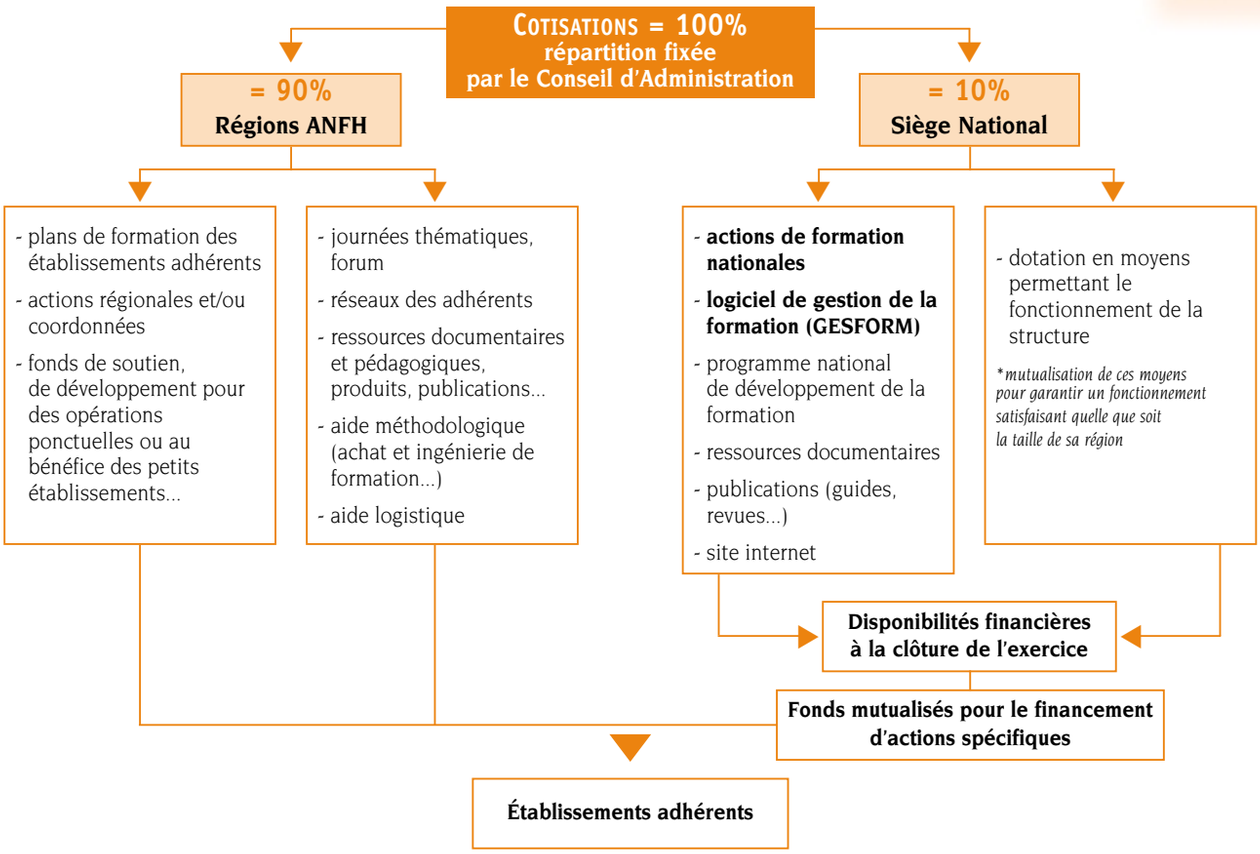
Ainsi de 1993 à 1998 des crédits ont été consacrés notamment :

- à la mise à niveau et à l'aide à la formation des personnels de catégories C et D
- à l'aide à la promotion, avec une participation à la prise en charge d'études promotionnelles permettant l'accès au corps d'aide-soignante, pour les établissements comptant 150 agents au plus
- à l'aide à la formation des personnels contractuels, dans le cadre de la résorption de l'emploi précaire.

Parallèlement en 1996 et 1997, afin de favoriser les départs en formation, ont été pris en charge sur ce fonds les montants correspondant aux remboursements des salaires et charges des personnels recrutés pour assurer le remplacement des agents partis en formation. Enfin, pour l'année 2002, une ligne budgétaire a été ouverte pour permettre le financement de préparations aux diplômes, concours et examens requis pour accéder à un grade supérieur, ainsi que de formations préparatoires aux entrées dans les divers centres de formation préparant aux diplômes pris en charge au titre des études promotionnelles.

Une concrétisation sur le terrain au bénéfice des établissements adhérents

Mais la mutualisation ne peut se limiter à une redistribution de moyens financiers. Au fur et à mesure de l'évolution de l'association, elle s'est concrétisée par un ensemble d'actions


COTISATIONS = 100%
répartition fixée
par le Conseil d'Administration
= 90%
Régions ANFH
= 10%
Siège National
- plans de formation des établissements adhérents
- actions régionales et/ou coordonnées
- fonds de soutien, de développement pour des opérations ponctuelles ou au bénéfice des petits établissements...
- journées thématiques, forum
- réseaux des adhérents
- ressources documentaires et pédagogiques, produits, publications...
- aide méthodologique (achat et ingénierie de formation...)
- aide logistique
- actions de formation nationales
- logiciel de gestion de la formation (GESFORM)
- programme national de développement de la formation
- ressources documentaires
- publications (guides, revues...)
- site internet
- dotation en moyens permettant le fonctionnement de la structure
*mutualisation de ces moyens pour garantir un fonctionnement satisfaisant quelle que soit la taille de sa région
Disponibilités financières à la clôture de l'exercice
Fonds mutualisés pour le financement d'actions spécifiques
Établissements adhérents

et de réalisations, portées à la fois par le niveau national et par les délégations régionales. Pour les établissements publics de santé, sociaux ou médico-sociaux, la formation constitue un instrument de modernisation du fonctionnement des structures, d'amélioration de la qualité des soins au malade et de recherche d'une plus grande efficience dans l'organisation. Pour les personnels, la formation doit apporter une réponse à leurs aspirations d'évolution des compétences et des emplois.

C'est pourquoi, au-delà de sa mission première de collecte, de gestion et de mutualisation des fonds versés à titre de cotisations par les établissements adhérents, pour la mise en œuvre des actions figurant dans leurs plans de formation, l'ANFH s'est donnée les moyens d'une politique de développement de la formation.

Cette politique prend appui sur d'autres formes de mutualisation et se matérialise :

- en organisant des actions de formation nationales et régionales
- en dispensant aides et conseils aux établissements et à leurs salariés
- en proposant aux services de formation des outils méthodologiques, dans le domaine de l'ingénierie pédagogique et de la gestion de la formation
- en favorisant une meilleure connaissance de l'offre de formation
- en menant réflexions et études sur les questions touchant à la formation
- en s'ouvrant sur différentes sortes de partenariat : institutionnels, régionaux, interrégionaux
- en permettant le recensement des ressources et des expériences et leur mise en réseau.

Les articles de ce dossier constituent autant d'illustrations de cette mutualisation plurielle.

Petit lexique de la mutualisation

Adhésion : l'adhésion ouvre à l'établissement adhérent le droit aux prestations de l'ANFH au bénéficie de ses agents titulaires, stagiaires et contractuels. La formation médicale continue n'est pas intégrée au dispositif.

Cotisations : l'ANFH reçoit les cotisations des établissements adhérents. Elle assure la meilleure utilisation des fonds ainsi mutualisés.

Mutualisation : les sommes versées par les adhérents à titre de cotisations minimales sont mutualisées en fonction de règles déterminées au niveau national et/ou régional ; il s'ensuit qu'un établissement peut bénéficier, à un moment donné, d'une enveloppe financière supérieure à sa cotisation, en fonction de critères définis par la région, tels que taille ou besoins des établissements.
L'Assemblée Générale de l'ANFH fixe chaque année le pourcentage des sommes perçues qui est affecté au budget national, et celui qui est affecté aux budgets régionaux.
Le niveau national garant de la cohérence de l'Association, du respect de la solidarité et du paritarisme, est chargé de la politique et des axes stratégiques en rapport avec les évolutions et mutations du système sanitaire, médico-social et social.
Il s'appuie pour cela sur les délégations régionales, qui mettent en place une politique de promotion de la formation au plus près des besoins des adhérents et de leurs agents, et contribuent à la mutualisation des compétences et des expériences des établissements.

Les incontournables : actions de formation et journées régionales

Qu'elles s'inscrivent dans des programmes, schémas directeurs ou autres plans d'actions, les actions régionales sont l'expression d'une forme de mutualisation commune à bon nombre de délégations régionales de l'ANFH. En règle générale, elles sont une réponse à des besoins de formation collectifs, s'inscrivent dans une logique de proximité et se mettent en place selon une programmation pluriannuelle. Leur finalité est d'accompagner les évolutions majeures qui se dessinent pour les hôpitaux et les établissements sociaux et médico-sociaux et de permettre d'accroître la qualification et la professionnalisation des personnels.

Elles se déclinent, sous des vocables différents : actions régionales, actions coordonnées, selon une typologie définie par la délégation régionale, en concertation avec ses instances.
Ces actions se réalisent dans le cadre d'une démarche d'achat de formation et d'ingénierie pédagogique, associant, en partenariat, les délégations régionales de l'ANFH, les établissements adhérents et les prestataires de formation.
Tout ou partie des établissements adhérents bénéficient de la gratuité de ces actions.

Les actions régionales en ligne

La nouvelle version du site internet de l'ANFH donne accès dans l'espace vie des régions à une base de données répertoriant les actions de formation régionales, à partir d'un choix thématique ou par région.
Pour chaque fiche descriptive, les informations concernent les objectifs, le programme, le public, les dates et lieux de l'action. Pour toute demande de renseignements ou d'inscription, un contact direct avec la région organisatrice est possible via sa messagerie.
Une mise en ligne progressive de l'offre de l'ensemble des régions est prévue dans les prochains mois. Les établissements pourront ainsi en quelques clics connaître toutes les actions régionales (ainsi que les actions nationales) mises en œuvre par l'ANFH.

www.anfh.asso.fr

ANFH *Centre*
Le mutualisme de terrain

"Nous vivons en ce monde pour nous efforcer d'apprendre toujours, pour nous éclairer les uns les autres, au moyen d'échanges d'idées, et pour nous appliquer à aller toujours plus loin en avant, dans la science et dans les arts."

W.A. MOZART, 4 *septembre* 1776

En région Centre, les actions collectives régionales s'affirment comme une pièce maîtresse du plan régional. En réunissant plus de 300 groupes, 3000 stagiaires et 40 thèmes de formation en 2001, elles constituent pour tous les établissements, grands et petits, un argument mutualiste reconnu et apprécié.

Michel Colas est délégué régional de l'ANFH Centre. Sa longue expérience et sa conception particulière du mutualisme le désignent aujourd'hui comme un acteur essentiel de la formation des agents de la fonction publique hospitalière, dans sa région et au delà.

Pourquoi vous être engagé dans la formation professionnelle ?

En 1966, une formation m'ayant été refusé par un directeur d'hôpital, je me suis promis que le jour où le monde hospitalier se doterait d'un dispositif permettant aux hommes de l'hôpital d'obtenir "une deuxième chance", j'en serais, d'une façon ou d'une autre. Condorcet, fondateur du CNAM, première structure de formation d'adultes, dès 1792, avait envisagé qu'il serait nécessaire dans un monde moderne, confronté à des défis, organisationnels, sociologiques, technologiques, que l'homme parachève, élargisse son éducation première qui deviendrait très vite insuffisante.

Or, au lendemain des "événements de 68", suite aux Accords de Grenelle, l'ANFH se crée à l'instar des différents organismes de formation continue en France. Tenant ma promesse, dans un élan assez naturel, je rejoins l'ANFH. Délégué régional depuis 25 ans, j'ai suivi un DESS en Sciences de l'Education à la Sorbonne qui m'a été bien utile pour mettre en place mes idées parfois un peu "foisonnantes"… Il m'a permis de mieux faire mon travail. Il m'a permis aussi d'être plus prudent, de comprendre combien dans une organisation complexe il est difficile de faire évoluer les choses et combien il est nécessaire de désobéir… un peu. Alors depuis 20 ans je m'emploie - contradiction apparente - à désobéir un peu, de manière à être utile à ceux qui me font confiance.

Quel est votre message ?

Je ne peux fournir qu'un témoignage découlant de ma pratique, celle d'une recherche d'adaptation constante à des réalités changeantes. Je suis donc tenu, pour vérifier quelque intuition ou faire passer mes idées, non pas de discourir mais d'agir.

Le chemin des sciences de l'homme m'intéresse, la sociologie, la psychologie, l'histoire, ou la stratégie, ont ma préférence. Ce que je fais ne relève pas de la science mais doit beaucoup à l'empirisme.

Quelles sont les spécificités de la région Centre en terme de formation ?

Avec 143 adhérents, elle est la deuxième Région ANFH de France, derrière sa voisine des Pays de la Loire. C'est une région grande comme la Belgique, six départements. La plupart de nos adhérents sont des petites structures. La région étant en quelque sorte la résidence secondaire de l'Ile-de-France, beaucoup de personnes viennent y passer leur retraite, puis intègrent les maisons de retraite. L'admission s'y produit à un âge toujours plus avancé et concerne des personnes toujours plus affaiblies, au plan physique c'est évident mais également au plan psychique. Ce qui constitue un défi de taille pour ce type de structures. Et ce défi retentit sur notre propre fonctionnement : si le mutualisme c'est s'occuper des petits, eh bien chez nous le mutualisme, c'est s'occuper prioritairement des maisons de retraites et des agents des "petites" catégories d'emploi (indiciairement

parlant) . Parce que ce sont des petites structures, généralement rurales et isolées. Il est clair que les possibilités objectives d'exercer leurs droits à la formation ne sont pas les mêmes que celles de leurs collègues du CHU de Tours par exemple. Etre, à statut égal, dans un établissement au fin fond de la Sologne, c'est être loin de tout, géographiquement s'entend, mais c'est aussi travailler dans un contexte où le bouillonnement intellectuel, la stimulation sont moindres ; cela compte beaucoup en formation. De là découlent des modalités particulières de formation. Si l'on ne s'approche pas de ce public, il y a fort à parier qu'il demeurera ce que l'on nommait il y quelques années un "non-public de la formation".

Comment s'exprime ce mutualisme et en quoi l'ANFH y contribue-t-elle ?

Le rôle de l'ANFH, c'est d'abord celui que l'institution a prévu dans ses statuts : collecter les ressources financières sans lesquelles rien ne peut se faire. Car l'accès au savoir, en formation continue, dans notre pays, est un accès marchand. C'est ensuite redéployer de manière mutualiste ces moyens. C'est-à-dire que les gros établissements sont sollicités pour alimenter la caisse commune en renonçant à utiliser une partie de leurs ressources au bénéfice des petits qui, eux, reçoivent plus qu'il ne versent. Ceci afin de commencer à rétablir la nécessaire équité. A ce mutualisme financier premier s'ajoute un mutualisme organisationnel, technique et pédagogique. Il s'illustre en région Centre par un très gros volume d'actions de formation collectives conçues, gérées et mises à la disposition des adhérents. Ces derniers sont invités à leur tour à faire preuve de mutualisme. Le mutualisme doit œuvrer "tous-azimuts". Il n'est pas une forme d'assistance parmi d'autres. Pour un établissement, il ne s'agit pas seulement de toucher plus que ce qu'il a donné, il doit aussi accepter l'effort d'accueillir dans ses murs des agents venus d'ailleurs, comme s'il s'agissait de ses propres personnels. (83 établissements ont accepté cette démarche en 2001). Il arrive qu'un établissement sans stagiaires pousse le mutualisme jusqu'à accueillir un groupe d'agents hospitaliers d'établissements voisins, sollicité par l'ANFH qui incarne désormais, aux yeux de tous, l'esprit mutualiste.

Est-ce le décloisonnement des établissements et des services qui est votre priorité ?

Non, ce n'est jamais chez moi une priorité, pas même un objectif. Le décloisonnement m'importe beaucoup, certes, mais pour des motifs autres qu'éducatifs. Il m'apparaît comme étant donné de surcroît. Les stagiaires soulignent souvent cela à l'issue de leur formation. La formation devient alors un espace de liberté où chacun échange son expérience.

Ma démarche tend à créer une dynamique de rassemblement de volontés. Elle nécessite une mobilisation générale des acteurs de la formation. Qu'un seul d'entre eux fasse défaut l'ensemble du dispositif grippe. Ils sont tous essentiels et incontournables. Ce sont les instances (CPR et CRG), le personnel particulièrement dévoué et compétent de la section régionale évidemment, les établissements adhérents, les stagiaires, les organismes de formation et leurs intervenants. La mobilisation véritable de ces acteurs n'est jamais fortuite, acquise sans gages de sérieux et d'efficacité.

Quels sont les critères de choix de vos actions de formation régionales et comment appréciez-vous les besoins en formation ?

Les formations proposées ne naissent pas de demandes explicites mais de la rencontre de volontés autour de situations problématiques (individuelles ou collectives).

La formation n'est pas un produit. C'est un construit d'acteurs qui attendent des résultats tangibles en échange des efforts qu'ils acceptent de fournir. Mon travail consiste à faire converger l'ensemble des acteurs concernés vers la solution-formation. Le difficile et le passionnant ce sont les hommes. Je recherche avant tout les formules centrées sur un enrichissement des tâches, des tâches qui rapprochent les hommes et les grandissent. Ainsi dans mon programme régional, trois stages sur quatre (30 thèmes / 40) consistent en l'apprentissage de gestes et de techniques nécessitant un contact direct avec le patient ou la personne âgée, afin, sans l'afficher nécessairement, de rétablir ou d'instituer une relation par trop distendue.

Le vrai mutualisme c'est une sacrée belle idée ; c'est dire qu'on va aider quelqu'un d'autant plus qu'il est faible. Il ne s'agit donc pas d'une aide à égalité de moyens, dans l'attente d'un juste et proportionnel retour ; cela c'est seulement de la coopérative. L'ANFH est un terrain fertile pour la solidarité hospitalière : la formation continue étant un lieu privilégié de repérage et de partage des responsabilités, d'ouverture à l'autre et de rigueur professionnelle ; autant de valeurs dans lesquelles les personnels de santé se reconnaissent. ■

Très souvent les plans régionaux associent actions de formation et journées d'information.
Ces rencontres thématiques sont l'occasion d'échanges sur des sujets d'actualité.
Elles sont organisées sous différentes formules, de la réunion plus spécialisée, destinée aux responsables de formation, au forum interrégional largement ouvert à l'ensemble des personnels, cas de la journée relatée par les ANFH Basse et Haute-Normandie.
Elles peuvent devenir aussi le rendez-vous de toute une profession, comme l'illustre l'exemple des rencontres infirmières corses.

Forum interrégional ANFH Haute et Basse Normandie : quand l'union fait la force et l'efficacité

Le forum de la formation organisé le 22 novembre 2001 au Parc des Expositions de Lisieux est né de la volonté commune des 2 régions ANFH, de Haute-Normandie et de Basse-Normandie, d'organiser ensemble une journée thématique. Cela répondait ainsi à la fois au souhait des dernières Assemblées Générales de notre Association qui nous incitaient à travailler dans un cadre interrégional avec le souci d'une plus grande efficience et de synergie renforcée mais aussi à celui que nous avions d'innover et de créer avec d'autres.

Une occasion d'enrichissement mutuel

Cette démarche a quelque peu modifié nos habitudes et nos pratiques. Nous avons été convaincus très rapidement de l'intérêt de nous regrouper pour mettre sur pied cette manifestation de grande ampleur à laquelle étaient invités les agents des établissements des cinq départements de la Normandie.
Nos réunions de préparation nous ont fait échanger sur nos expériences passées. Cela a favorisé le partage de nos connaissances, de nos savoir-faire en nous enrichissant mutuellement. Ces réunions nous ont permis d'appréhender le nouveau challenge que nous nous étions fixés avec plus d'efficacité et de force, avec ce regard nouveau, empreint des expériences, des réflexions et des propositions de chacun afin de mieux répondre à vos besoins, à vos attentes et à vos projets.

Et une participation active

Nous avons décidé de proposer aux participants quatre grands sujets : la Formation Promotionnelle, le Congé de Formation Professionnelle, le Bilan de Compétences et la Validation des Acquis Professionnels, parce que ces thèmes sont d'actualité mais aussi parce qu'ils concernent l'ensemble des acteurs de nos établissements, quels que soient leurs grades, leurs métiers et leurs aspirations.

Nous pouvons considérer que nous avons rempli notre mission et atteint notre objectif car les hospitaliers ont été très nombreux à participer activement à cette journée, à enrichir les débats en posant des questions pertinentes et à se renseigner auprès des organismes de formation présents à ce forum.

Considérant que cette journée a été l'amorce d'une réflexion, nous espérons qu'elle a défriché le terrain et qu'elle permettra à ceux qui le souhaitent pour l'avenir de s'engager sur des pistes que nous venons de tracer ensemble.

J. DUVAL
Président ANFH Haute-Normandie

A. QUINQUIS
Président ANFH Basse-Normandie

Les rencontres infirmières en Corse : un rendez-vous attendu par toute une profession

L'Association pour la Formation, la Communication et la Recherche en Soins Infirmiers en Corse (AFCORSI) et l'ANFH Région Corse organisent depuis1992 les rencontres infirmières en Corse. Au fil des ans, ces rencontres sont devenues un rendez-vous majeur de la profession et réunissent plus de 500 participants, avec une participation nationale et internationale.

Les objectifs de ces rencontres

- Etre une expression de la profession

Les rencontres permettent d'affirmer la place et l'identité de la profession infirmière. Elles permettent de favoriser les échanges interprofessionnels et le décloisonnement entre les différents services. Véritable outil de formation, ces rencontres favorisent la dynamique des services qui s'investissent dans le programme, créant une impulsion telle qu'elles en deviennent un véritable projet de service.

- Favoriser les échanges entre toutes les formes de pratique de la profession

Chaque année de nouveaux échanges se concrétisent tant sur le plan régional que national et international, autour de thèmes variés.

- Promouvoir l'image de l'hôpital public

L'hôpital public est par définition le lieu essentiel de recherche et de formation de la profession d'infirmière.

Les rencontres infirmières... et après ?

Les interventions des équipes soignantes ne sont pas restées sans suite. Plusieurs actions ont été mises en place :

- l'association d'aide aux toxicomanes ;
- une approche plus constante avec l'Etablissement Français des Greffes ;
- un plan de prévention de l'épuisement professionnel ;
- une procédure de "Prise en charge vitale" dans l'établissement ;
- la présentation des films lors de congrès nationaux et internationaux. (Belgique).

D'autres part, plusieurs membres du Comité d'Organisation des Rencontres Infirmières ont participé à des manifestations similaires sur le continent : Rennes, Saint-Etienne, Paris, dans le but d'échanger des sujets, des idées et de favoriser le partenariat.

Les films réalisés par l'équipe du Centre hospitalier d'Ajaccio ont participé avec succès à diverses manifestations et Festivals de films médicaux et infirmiers. Ils ont été exportés au Portugal et au Canada et ont permis ainsi une meilleure communication et des relations durables avec des professionnels motivés. Des liens solides se sont noués avec des collègues canadiennes.

Le travail réalisé par les équipes Corses souligne le processus évolutif de toute une profession, en permettant également d'accroître l'image de l'hôpital public.

Outre une présence constante d'invités de marque, on note une participation grandissante d'équipes locales venant d'horizons différents qui donnent une image réelle de la profession et suscite une dynamique, permettant un réel décloisonnement des services.

De même, tous les ans, les organisateurs ont le plaisir de recevoir un public de plus en plus nombreux, attentif, participatif, qui fait de cette manifestation le rendez-vous attendu des professionnels du soin.

S'adressant à un public professionnel, les RIC améliorent les connaissances et les pratiques ; touchant également un plus jeune public (élèves de terminales), elles peuvent susciter des vocations.

Un travail en partenariat avec l'ANFH Corse a permis à l'Association de pérenniser, d'une manière plus sereine, l'organisation des Journées Infirmières et d'en faire un rendez-vous incontournable et attendu de la profession, répondant à son désir d'évolution et d'ouverture. ■

Actions de Formation Nationales

une offre de formation fondée sur la mutualisation des ressources

Illustration du principe de mutualisation au niveau national de l'ANFH, un plan d'actions de formation nationales (AFN) est proposé, chaque année, pour répondre aux besoins et attentes des établissements. Ces AFN s'inscrivent dans les domaines qui accompagnent les évolutions des établissements. Elles peuvent ainsi concourir à l'amélioration de la qualification de certaines catégories de personnels ou des pratiques professionnelles. Certaines de ces formations sont associées à la réflexion conduite autour de thèmes de santé publique ou contribuent à faire émerger une prise de conscience de phénomènes comme la maltraitance, l'usure professionnelle, le harcèlement, les risques sectaires dans le champ de la formation...

Les AFN : de quoi s'agit-il ?

L'ensemble des actions de formation nationales constitue une offre de formation complémentaire des actions régionales de formation et des plans de formation des établissements. Ces actions sont destinées en priorité aux personnels des établissements adhérents à l'ANFH.

Une action de formation nationale s'élabore en partenariat. Elle associe dans sa conception et sa mise en œuvre différents intervenants : Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins (DHOS), délégations régionales, administrateurs nationaux et régionaux de l'ANFH, organismes de formation. La coordination est assurée par le service des dispositifs de formation rattaché au siège de l'ANFH.

L'ANFH développe des Actions de Formation Nationales sur des thèmes proposés à son initiative ou à l'initiative du Ministère de la santé (DHOS). Ces actions sont construites sur mesure, à partir d'un cahier des charges précis, support de la procédure d'appel d'offres auprès des organismes de formation.

Ces AFN ont pour objet d'expérimenter et d'évaluer des formations innovantes, dans le contenu ou la démarche pédagogique.

Comment les établissements adhérents sont-ils associés aux AFN ?

Le travail de recueil des besoins, réalisé "sur le terrain" par les délégations régionales permet de faire émerger des thèmes de formation exprimés par les établissements et proposés au titre d'actions nationales. Les thèmes retenus doivent correspondre aux besoins prioritaires recensés par les régions. Un lien est créé entre les thèmes proposés et les actions retenues en garantissant aux régions, si elles le souhaitent, l'inscription prioritaire aux actions nationales dont elles auraient proposé le thème.

Les établissements adhérents sont informés par la délégation régionale des AFN qu'elle relaye et les personnels des établissements intéressés peuvent s'inscrire par l'intermédiaire de leur service de formation.

En règle générale, L'ANFH prend en charge les frais pédagogiques, mais les frais de déplacement restent à la charge des établissements.

Dans un deuxième temps, le principe de démultiplication des AFN permet aux régions une reprise de certaines actions, au titre, cette fois, d'actions régionales. Les établissements disposent ainsi d'une offre renouvelée sur un thème très demandé qui permet de mieux répondre qualitativement et

quantitativement à leurs besoins. En effet, les évaluations réalisées pour les actions nationales permettent aux délégations régionales d'ajuster les critères de durée, de contenu pédagogique et d'améliorer la qualité de la formation. La reprise d'une action nationale donne aussi la possibilité d'accueillir davantage de stagiaires et de satisfaire des demandes n'ayant pu être prises en compte lors des sessions initiales.

Enfin, dans un troisième temps, les établissements eux-mêmes peuvent reprendre le thème d'une action nationale pour l'inscrire à leur plan de formation. Dans ce cas, ils ont la possibilité de s'appuyer sur des éléments d'ingénierie pédagogique de l'action nationale pour formaliser leur propre cahier des charges.

Quelles sont les évolutions du dispositif ?

Depuis 1997, des adaptations ont été apportées au dispositif des AFN. La signature d'un protocole avec la DHOS a formalisé les modalités de mise en œuvre des actions nationales. Une procédure de recensement des besoins régionaux a été mise en place et l'ANFH dispose de la possibilité de proposer des thèmes d'actions. Enfin, les partenaires se sont attachés à une meilleure définition des cahiers des charges.
Récemment, l'ANFH s'est efforcée d'apporter plus de cohérence dans les procédures, au niveau du calendrier d'élaboration et de réalisation des AFN, et de l'information apportée aux régions et aux établissements. Cette information est relayée à partir d'un support unique, une fiche synthétique de présentation de chaque action nationale. Cette fiche descriptive est reprise également sur le site internet de l'ANFH, dans la base de données sur l'offre de formation qui recense l'ensemble des actions nationales et régionales.
Des efforts doivent encore porter sur l'évaluation des AFN et la communication auprès des responsables de formation. Il convient de développer des outils de communication à leur intention et de promouvoir le travail d'ingénierie de formation réalisé dans le cadre ce ces actions.
Par ailleurs, le principe de démultiplication des AFN au niveau des délégations régionales et l'incitation des établissements à reprendre des thèmes d'actions nationales doivent être soutenus, afin de valoriser la portée de ces actions.

En quoi y a-t-il mutualisation des ressources ?

Les actions de formation nationales sont financées sur des fonds mutualisés au niveau national et affectés chaque année par les instances nationales de l'ANFH. A titre d'exemple, les 18 AFN 2002, financées sur des crédits budgétaires 2002, représentent environ 610.000 €. Elles seront exécutées au cours de l'année 2003.

Mais au-delà de la mutualisation financière, les AFN apportent une capitalisation des compétences en matière d'ingénierie pédagogique. L'existence d'un cahier des charges précis, la mise en concurrence et le choix déjà effectué d'un organisme de formation pertinent, la construction "sur mesure" d'une action de formation spécifique, en partenariat avec cet organisme, la connaissance d'évaluations réalisées pour une action nationale sont autant de ressources mises à la disposition des établissements adhérents.

C'est donc en termes d'aide et de conseil à l'achat et à l'ingénierie de formation que les AFN constituent une véritable plus-value pour les établissements adhérents. ■

AFN 2002 quels sont les thèmes ?

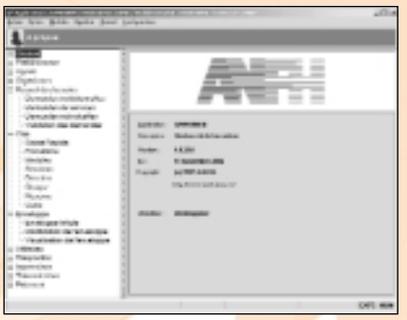
13 actions ont été arrêtées par les instances de l'ANFH :
- La maltraitance en institution pour personnes âgées
- Comment prévenir l'usure professionnelle du soignant ?
- Accueil et prise en charge des agents en situation de handicap
- Le tutorat
- Code des marchés publics et achat de formation
- Associer les familles à la prise en charge des patients
- GPEC, la valorisation des qualifications des salariés et les démarches d'enrichissement des institutions
- Gestion des risques juridiques et réglementaires dans les établissements sociaux et médico-sociaux
- Détection et prise en charge de la dénutrition
- Prévention et gestion des risques notamment chimiques
- Aspects juridiques, éthiques et sociaux des contentieux en matière disciplinaire
- Prise en charge de la démence
- PMSI en psychiatrie

Auxquelles s'ajoutent 2 actions au titre des formations nationales 2002 en cours de réalisation cette année :
- Formation des agents des services financiers et des services économiques
- Réforme tarifaire des établissements pour personnes âgées

Ainsi que 3 actions qui ont été renouvelées sur des crédits 2002 à partir de crédits 2001 et qui sont également en cours de réalisation :
- Achat de formation et risque sectaire
- Prise en charge des soins palliatifs
- Accueil et prise en charge de l'adolescent aux urgences

La nouvelle génération de produits informatiques ANFH

Dans un précédent numéro[1], Réalité et Recherche vous informait des choix techniques faits par l'ANFH (Delphi 6 et Oracle 8i) pour la réécriture de l'ensemble des applications de gestion de la formation réalisées et diffusées par l'Association.

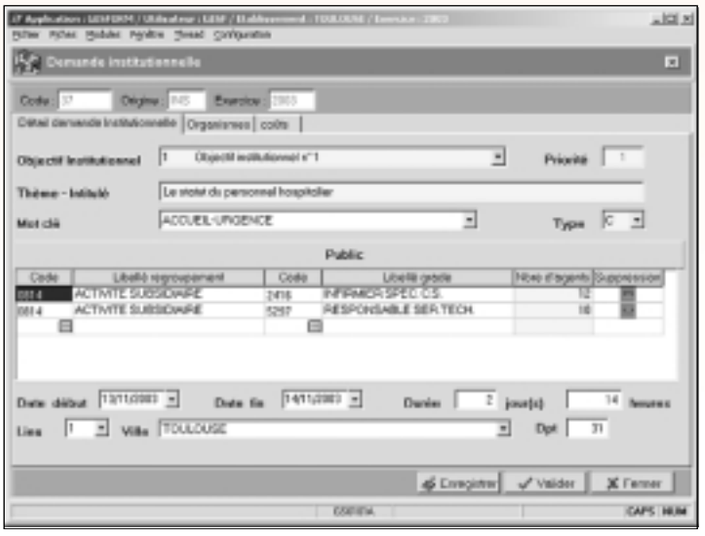


Page d'accueil de la version 3 de Gesform présentant sur la gauche l'arborescence des menus.

Ce projet, dont l'objectif principal est de porter ces applications dans un nouvel environnement technique proche des standards du marché, s'inscrit dans la mise en œuvre du schéma directeur du système d'information adopté par le Conseil d'Administration de décembre 2000. Bien entendu, les bases de données les plus répandues dans le monde hospitalier, autres qu'Oracle, pourront également accueillir la version 3 de GESFORM.

janvier 2002 se poursuivent selon le calendrier prévisionnel. En l'état actuel de l'avancement du projet, la migration des régions ANFH et des établissements actuellement connectés devrait débuter à l'été 2003 par l'installation de sites pilotes. Elle sera ensuite réellement engagée à partir de l'automne 2003 et se prolongera sur une partie de l'année suivante.

Cette première phase de déploiement concernera 183 établissements et les



Un des écrans du nouveau module de "recueil des besoins" destiné en l'occurence à recenser les demandes de formation institutionnelles.

Le déploiement de Gesform version 3

Désormais, l'équipe informatique de l'ANFH est passée à l'action, avec le concours de prestataires de services. Les développements commencés en

25 délégations régionales qui devront aussi migrer. Bien entendu, les établissements adhérents non encore connectés bénéficieront de la version nouvelle de GESFORM mais dans une seconde étape, prévue au 2ème semestre 2004, lorsque la migration sera terminée. Parallèlement, un nouveau logiciel réalisé avec le même outil, sera disponible pour les établissements de moins de 400 salariés à partir de l'été 2004.

De nouvelles fonctionnalités pour les utilisateurs

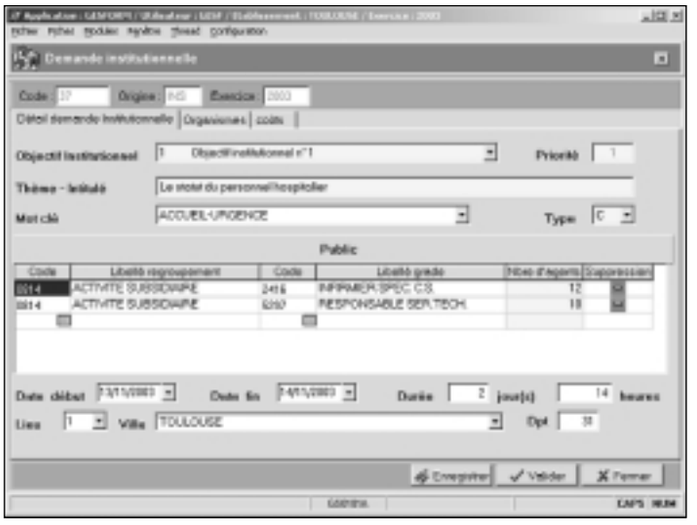
Le nouvel environnement technique apporte une plus-value notable quant aux facilités de communication offertes entre les différents logiciels de Directions des Ressources Humaines, y compris ceux qui gèrent la structure des établissements, en permettant un suivi de réalisation des formations par budget. Les extractions vers les logiciels de bureautique deviennent simples et intuitives, tant pour la réalisation des courriers ou documents que pour la production de notes et rapports. L'ergonomie générale des logiciels est améliorée grâce à une approche graphique équivalente à celle des logiciels actuels, avec l'utilisation d'onglets, de boutons ou de touches de fonctions, au choix de l'utilisateur.

En terme de plus-value liée aux fonctionnalités, la version 3 de GESFORM permettra aux utilisateurs de gérer le recueil des besoins de formation. C'est la fonctionnalité nouvelle la plus attendue. Elle offrira la possibilité de distinguer les demandes relevant d'objectifs institutionnels, de projets de

services ou de regroupements d'entités particulières, et les demandes individuelles. Un nombre croissant d'établissements envisage de permettre une saisie décentralisée, au niveau des services, des besoins de formation. Le recours à ce nouveau mode de collaboration à la fonction formation sera aisé dans la plupart des cas, car il n'entraînera aucun surcoût.

La possibilité d'établir des statistiques intermédiaires, à n'importe quel moment de la réalisation du plan, constitue une autre innovation importante. Les utilisateurs pourront ainsi suivre l'évolution de leur plan de formation à un instant "T" à partir des actions réalisées et de celles en cours. Autre nouveauté, un enrichissement des échanges d'informations grâce à la mise en place d'une interface à double sens entre le logiciel de gestion du personnel, quel qu'il soit, et GESFORM. Actuellement cette liaison n'existe quasi exclusivement que dans le sens gestion du personnel vers GESFORM. Ce changement donnera les moyens aux Directions des ressources humaines d'alimenter l'approche Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).

En complément, le futur produit offrira la possibilité d'une gestion des salles de formation. Autre option, la création d'une zone de saisie particulière permettant de regrouper les achats de formation en fonction de la nomenclature réglementaire prévue dans le cadre du nouveau code des marchés publics.

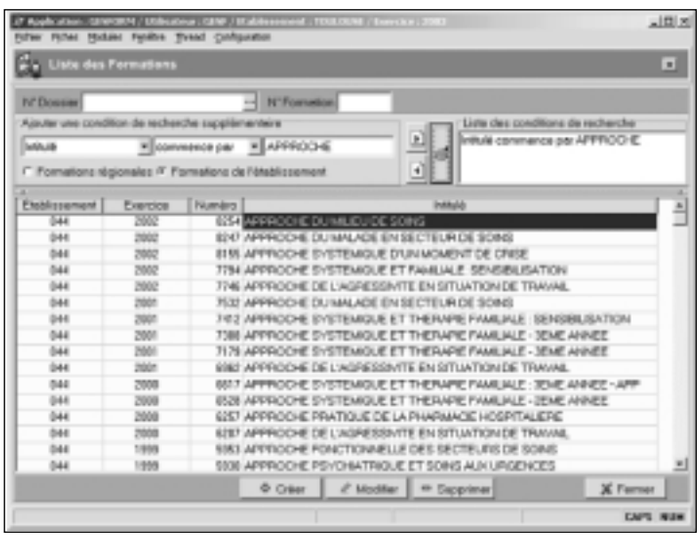


Dans l'écran de saisie des "Formations, Modules, Sessions" l'onglet du détail des formations.

L'ensemble de ces choix est examiné régulièrement lors de "Rencontres Utilisateurs"[2] associant personnels des services de formation continue des établissements et salariés de l'association. Organisées depuis fin 2001 avec une périodicité régulière, ces réunions permettent de faire le point sur les développements réalisés. Un compte rendu est ensuite diffusé à l'ensemble des utilisateurs concernés par les logiciels de gestion de la formation ANFH. Le passage à ce nouvel outil fera l'objet, lors du déploiement sur site, d'un accompagnement d'assistance-formation de quelques jours, tant pour les établissements que pour les délégations régionales. Cette démarche, envisagée au niveau régional, sera assurée par l'équipe informatique de l'ANFH. Ses modalités seront précisées et diffusées en début d'année prochaine auprès des utilisateurs. Cet accompagnement permettra d'optimiser l'utilisation de GESFORM 3 dès sa mise en œuvre dans les services de formation des établissements. ■

(1) *Voir "Les évolutions informatiques de l'ANFH" Réalité et Recherche n° 39, novembre 2001 p.11*

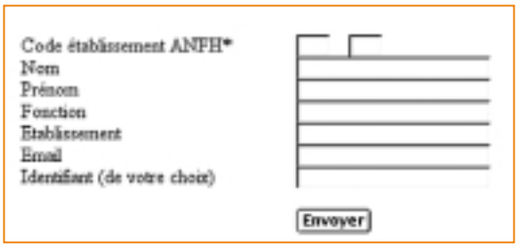
(2) *Voir dans ce numéro, en fin de dossier, les témoignages des adhérents sur Gesform avec les articles des Centres Hospitaliers de Vichy et d'Avignon.*



Un exemple de liste de consultation de dossiers de formation éditée à partir d'une requête.

Nouveau site Internet de l'ANFH : cliquez utile !

En ligne depuis la fin juin, la nouvelle version du site internet de l'ANFH innove tant en termes de présentation que de réorganisation de ses contenus.



Personnalisation des contenus

Le site de l'ANFH est dédié non seulement aux quelques 2200 établissements publics adhérents mais aussi à leurs agents pour les aider dans leur projet personnel de formation.

Afin de rendre l'information plus accessible dès la page d'accueil, des onglets et des menus déroulants signalent les quatre points d'entrée personnalisée :

- Les établissements retrouveront les produits et services disponibles précédemment comme les textes réglementant la formation, la Lettre de l'ANFH ou l'ensemble des ressources documentaires ou les guides méthodologiques.

Parmi ces guides, Pistachat, Repères pour l'achat de formation, accompagne les chargés et responsables de formation au cours de leur analyse de besoins et dans l'élaboration de cahiers des charges ; alors que Codazur, le Guide des achats publics de prestations de formation, présente toutes les subtilités du nouveau code des marchés publics.

La Lettre de l'ANFH est elle aussi disponible et téléchargeable à partir du site dans la rubrique "Etablissements/ ressources documentaires/Lettre de l'ANFH".

- Les agents ont à leur disposition le Guide d'accès aux emplois de la fonction publique hospitalière mais aussi des éléments sur les plans de formation, les dispositifs du congé de formation professionnelle ou du bilan de compétences. Des liens vers des sites spécialisés réalisés par les délégations régionales permettent de mieux connaître la fonction du cadre hospitalier (1) ou le dispositif de la VAE, Validation des acquis de l'expérience, avec le site VALIPRO (2).
- Dans l'espace Vie des régions, les délégations régionales décrivent leurs activités (instances, chiffres clefs ...) et leurs actions de formation (contenus, pédagogies, modalités d'inscription destinées aux responsables de formation, coûts...). Ces actions, nationales et/ou régionales sont accessibles par un moteur de recherche par thème et par région.
- Enfin les organismes de formation peuvent décrire dans la base de données Basiform, en ligne prochainement, leur offre de stages.

Comment accéder à l'espace adhérent ?

Il suffit de procéder à une première identification, dès la page d'accueil, en veillant à spécifier ses coordonnées et notamment une adresse électronique à laquelle sera envoyé immédiatement un mot de passe. La connexion avec ce mot de passe donne accès à l'ensemble des ressources réservées du site et permet à tout internaute d'un établissement adhérent de se connecter.

D'autres services s'adressent à l'ensemble des utilisateurs potentiels du site. Les actualités, les questions fréquentes aiguillent les personnes intéressées par les métiers du secteur médico-sanitaire et social vers des sources d'information ouvertes à tout public (ministère, orientation ...) et apportent une réponse aux questions "basiques".

Dans l'optique de donner un accès de plus en plus autonome à l'information, prochainement chaque utilisateur d'un établissement adhérent pourra consulter le catalogue audiovisuel du service documentation, réaliser sa propre sélection et réserver par e-mail les références choisies. ■

1- *Adresse du guide de la fonction cadre http://www.efti.com/ANFH/index.htm*

2- *Adresse de Valipro http://www.anfh.asso.fr/valipro/ index.html. Voir aussi l'article "Valipro : un nouveau site pour de nouveaux textes" page* 20.

Valipro : un nouveau site pour de nouveaux textes

Valipro, ressource internet sur la validation des acquis, offre une version rénovée, au moment même où le dispositif de la VAE (Validation des acquis de l'expérience) prend la relève de la VAP (Validation des acquis professionnels). Présentation croisée des nouveautés du dispositif et du produit Valipro [1].

Un réseau de partenaires élargi

Six régions ANFH alimentent depuis juin 2002 le site VALIPRO. Les ANFH Bourgogne et Franche-Comté, régions conceptrices du produit, actualisent les métiers existants ainsi que les diplômes, titres et certificats des autorités et organismes valideurs. Les ANFH Alpes et Provence étudient les métiers du secteur d'activités "soins" et les diplômes, titres et certificats correspondants. Quant aux ANFH Corse et Haute-Normandie, elles s'intéressent plus particulièrement à la création d'une licence professionnelle de gestion des risques sanitaires et à son découpage, en vue de son obtention au titre de la VAE par les agents hospitaliers concernés.

Deux autorités et organismes valideurs ont également signé des conventions de prestations de service en 2002, afin d'étudier à la fois des métiers permettant des validations (les situations réelles de travail) et les diplômes, titres et certificats correspondants. Il s'agit de l'Education nationale et de l'Université. L'AFPA et les ministères en charge de la Jeunesse et des Sports vont rejoindre le réseau en 2003.

La VAE : nouvelles règles

La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 modifie la loi de 1992 sur la VAP. Un certain nombre de changements ouvrent le champ de la validation appelée dorénavant Validation des Acquis de l'Expérience. Le tableau suivant présente les points d'évolution essentiels pour les diplômes et titres à finalités professionnelles ainsi que les certificats de qualification.

La rénovation de la loi de 1992 sera mise en œuvre dès parution des décrets, arrêtés et circulaires d'application de la loi de modernisation sociale.

(1) *Produit accessible en ligne sur le site internet de* l'ANFH : *http://www.anfh.asso.fr*

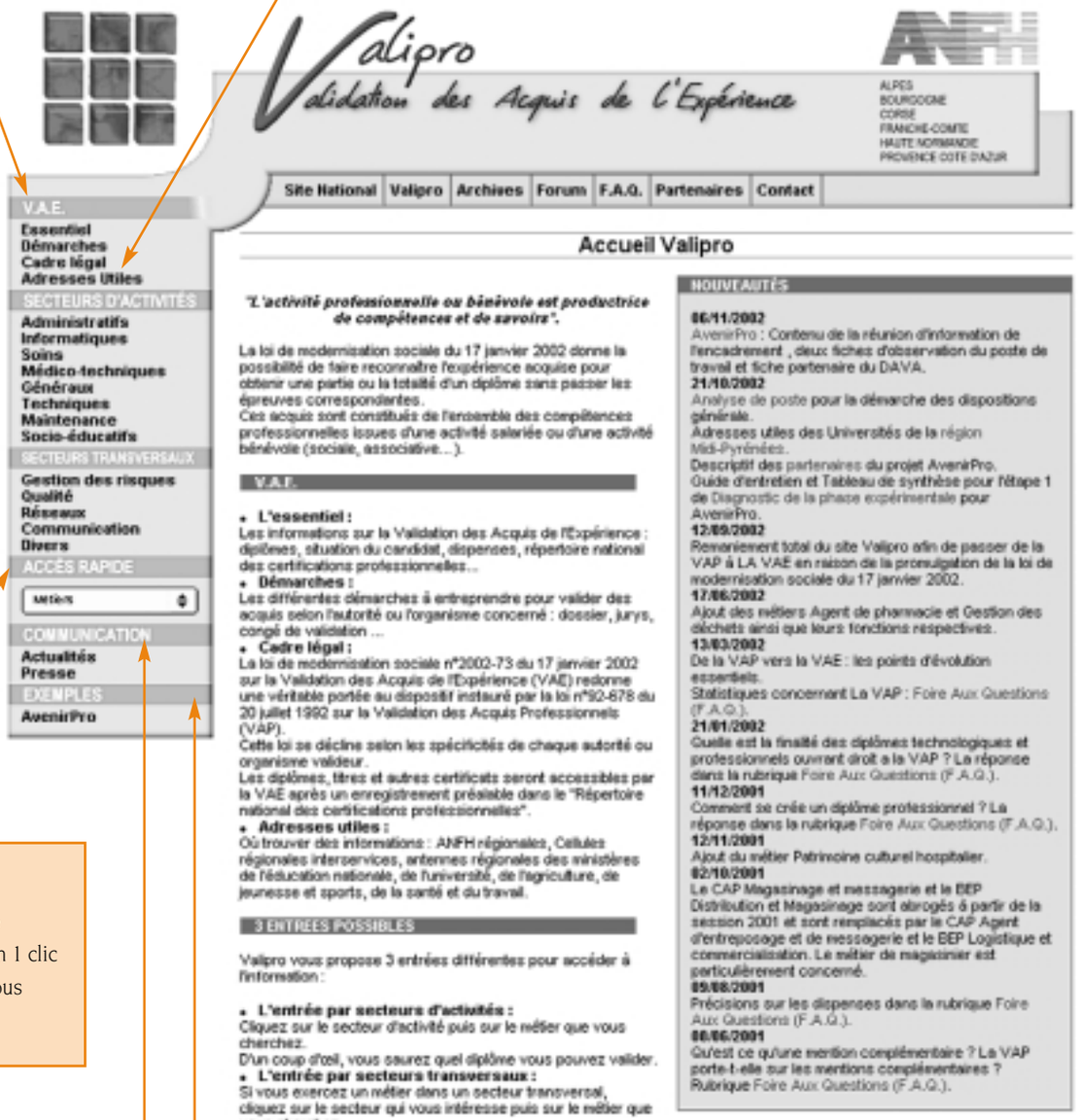
VAP	VAE
L'expérience est de nature strictement professionnelle.	Le concept d'expérience professionnelle s'étend aux activités bénévoles attestées (non salariées)
L'expérience professionnelle, en rapport avec le diplôme, titre ou certificat recherché, est d'une durée minimum de 5 ans.	L'expérience professionnelle ou personnelle peut être réduite à 3 ans.
	1 demande par an pour un même diplôme 3 diplômes maximum par an
Le candidat adresse une demande de dispenses d'épreuves pour un diplôme technologique ou professionnel.	Le candidat adresse une demande de délivrance d'épreuves pour un diplôme ou un titre à finalité professionnelle ou un certificat de qualification.
Le candidat énumère les dispenses qu'il demande.	Le candidat précise uniquement pour quel diplôme il souhaite se voir délivrer des épreuves.
Le jury de dispense (VAP), émanation du ou des jurys d'examen dans la plupart des cas, délivre les dispenses d'épreuves.	Le jury d'examen (et non plus un jury de dispense) délivre les épreuves.
Le jury de dispense peut délivrer des dispenses pour toutes les épreuves sauf une.	Le jury d'examen peut délivrer toutes les épreuves c'est-à-dire le diplôme en entier.

Le tableau suivant présente les points d'évolution essentiels pour les diplômes relatifs à la validation des acquis de l'expérience par les établissements d'enseignement supérieur

VAP loi de 1992 - décret de 1993	VAE loi et décrets de 2002
Obtenir une partie de diplôme	Obtenir tout ou partie d'un diplôme
Dispenser d'une partie des épreuves et des enseignements associés	Dispenser des titres requis pour entrer en formation et de tout ou partie des épreuves et des enseignements associés Possibilité de créer des modalités individualisées de contrôle des connaissances non validées
5 ans d'expérience professionnelle en rapport avec le diplôme recherché	3 ans d'expérience professionnelle ou personnelle en rapport avec le diplôme recherché
1 demande par an pour un même diplôme	1 demande par an pour un même diplôme 3 diplômes maximum par an
Proposition :	Proposition :
Décision : Jury de VAP	Décision : Jury de VAE
Notification : Président	Notification : Président
Dossier VAP	Dossier VAE + entretien + éventuellement mise en situation

VAE
Lorsque le site aura atteint son rythme de croisière ces informations concerneront l'ensemble des autorités ou organismes valideurs : Éducation nationale et Jeunesse, Université, Ministères de la Santé, du Travail, des Sports, de l'Agriculture.

Secteurs d'activité-Administratifs - métiers de la fonction formation
Un exemple de 3 métiers assistant formation, chargé de formation, responsable de formation avec les diplômes correspondants ici de l'EN et de l'Université.


Valipro
Validation des Acquis de l'Expérience
ANFH
ALPES
BOURGOGNE
CORSE
FRANCHE-COMTE
HAUTE NORMANDIE
PROVENCE COTE D'AZUR
Site National
Valipro
Archives
Forum
F.A.Q.
Partenaires
Contact
V.A.E.
Essentiel
Démarches
Cadre légal
Adresses Utiles
SECTEURS D'ACTIVITÉS
Administratifs
Informatiques
Soins
Médico-techniques
Généraux
Techniques
Maintenance
Socio-éducatifs
SECTEURS TRANSVERSAUX
Gestion des risques
Qualité
Réseaux
Communication
Divers
ACCÈS RAPIDE
MÉTIERS
COMMUNICATION
Actualités
Presse
EXEMPLES
AvenirPro
Accueil Valipro
"L'activité professionnelle ou bénévole est productrice de compétences et de savoirs".
La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 donne la possibilité de faire reconnaître l'expérience acquise pour obtenir une partie ou la totalité d'un diplôme sans passer les épreuves correspondantes.
Ces acquis sont constitués de l'ensemble des compétences professionnelles issues d'une activité salariée ou d'une activité bénévole (sociale, associative...).
V.A.E.
L'essentiel :
Les informations sur la Validation des Acquis de l'Expérience : diplômes, situation du candidat, dispenses, répertoire national des certifications professionnelles...
Démarches :
Les différentes démarches à entreprendre pour valider des acquis selon l'autorité ou l'organisme concerné : dossier, jurys, congé de validation ...
Cadre légal :
La loi de modernisation sociale n°2002-73 du 17 janvier 2002 sur la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) redonne une véritable portée au dispositif instauré par la loi n°92-678 du 20 juillet 1992 sur la Validation des Acquis Professionnels (VAP).
Cette loi se décline selon les spécificités de chaque autorité ou organisme valideur.
Les diplômes, titres et autres certificats seront accessibles par la VAE après un enregistrement préalable dans le "Répertoire national des certifications professionnelles".
Adresses utiles :
Où trouver des informations : ANFH régionales, Cellules régionales interservices, antennes régionales des ministères de l'éducation nationale, de l'université, de l'agriculture, de jeunesse et sports, de la santé et du travail.
3 ENTRÉES POSSIBLES
Valipro vous propose 3 entrées différentes pour accéder à l'information :
L'entrée par secteurs d'activités :
Cliquez sur le secteur d'activité puis sur le métier que vous cherchez.
D'un coup d'oeil, vous saurez quel diplôme vous pouvez valider.
L'entrée par secteurs transversaux :
Si vous exercez un métier dans un secteur transversal, cliquez sur le secteur qui vous intéresse puis sur le métier que vous cherchez.
L'accès rapide :
Choisissez un métier dans la liste déroulante.
NOUVEAUTÉS
06/11/2002
AvenirPro : Contenu de la réunion d'information de l'encadrement , deux fiches d'observation du poste de travail et fiche partenaire du DAVA.
21/10/2002
Analyse de poste pour la démarche des dispositions générale.
Adresses utiles des Universités de la région Midi-Pyrénées.
Descriptif des partenaires du projet AvenirPro.
Guide d'entretien et Tableau de synthèse pour l'étape 1 de Diagnostic de la phase expérimentale pour AvenirPro.
12/09/2002
Remaniement total du site Valipro afin de passer de la VAP à LA VAE en raison de la promulgation de la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002.
17/06/2002
Ajout des métiers Agent de pharmacie et Gestion des déchets ainsi que leurs fonctions respectives.
13/03/2002
De la VAP vers la VAE : les points d'évolution essentiels.
Statistiques concernant La VAP : Foire Aux Questions (F.A.Q.).
21/01/2002
Quelle est la finalité des diplômes technologiques et professionnels ouvrant droit à la VAP ? La réponse dans la rubrique Foire Aux Questions (F.A.Q.).
11/12/2001
Comment se crée un diplôme professionnel ? La réponse dans la rubrique Foire Aux Questions (F.A.Q.).
12/11/2001
Ajout du métier Patrimoine culturel hospitalier.
02/10/2001
Le CAP Magasinage et messagerie et le BEP Distribution et Magasinage sont abrogés à partir de la session 2001 et sont remplacés par le CAP Agent d'entreposage et de messagerie et le BEP Logistique et commercialisation. Le métier de magasinier est particulièrement concerné.
05/08/2001
Précisions sur les dispenses dans la rubrique Foire Aux Questions (F.A.Q.).
06/06/2001
Qu'est ce qu'une mention complémentaire ? La VAP porte-t-elle sur les mentions complémentaires ? Rubrique Foire Aux Questions (F.A.Q.).

Accès rapide
Déroulez la liste afin d'accéder en 1 clic au métier qui vous concerne.

Rubrique actualités et presse
Ce qui paraît chaque mois.

Des exemples de dispositifs de VAE
AVENIRPRO : de la VAE et de la reconnaissance de compétences pour des salariés handicapés c'est possible.

L'ANFH *partenaire de l'Éducation* Nationale

Ce partenariat est illustré par la mise en place de deux dispositifs de formation, en régions Midi-Pyrénées et Nord Pas-de-Calais, qui, à partir du même contenu pédagogique, le dispositif Saracomix, se déclinent en deux conceptions différentes de réponses de formation individualisées.

SARACOMIX : *quand un dispositif permanent de formation à l'hygiène joue la carte de la proximité*

Le dispositif permanent de formation à l'hygiène à proximité des établissements sanitaires et médico-sociaux implantés en milieu rural est conçu et conduit par l'ANFH Midi-Pyrénées en partenariat avec la DAFCO Toulouse, et le réseau des GRETA de Midi-Pyrénées depuis 1999.

Le partenariat entre l'ANFH et l'Education Nationale est de tradition et se concrétise, notamment, par la possible participation de deux représentants de l'Education Nationale au sein des Conseils Pédagogiques Régionaux, comme conseillers, l'un au titre de l'enseignement secondaire, l'autre au titre de l'enseignement supérieur.

L'offre de formation professionnelle continue proposée par l'Education Nationale intéresse régulièrement les agents de la Fonction Publique Hospitalière.

Contexte du projet

Les Instances Régionales de l'ANFH Midi-Pyrénées, dans le cadre de ces relations de proximité, ont eu à connaître les ressources offertes par le Réseau SARAPP - Site Antenne Rurale de l'Atelier de Pédagogie Personnalisée - réseau public régional, animé par les GRETA, et soutenu par des partenaires publics (Ministères de l'Emploi et de la Solidarité et de l'Education Nationale, Collectivités Territoriales…)
Le Réseau des GRETA Midi-Pyrénées dispose de 80 SARAPP qui maillent l'ensemble des 8 départements de la Région ; lieux de formation bénéficiant d'un accompagnement individualisé des stagiaires et d'outils de formation à distance.
Le projet de coopération entre l'ANFH Midi-Pyrénées et la DAFCO de Toulouse est né de la rencontre de plusieurs préoccupations :

Pour l'ANFH

- L'intérêt porté à la philosophie des SARAPP qui répondait à son souci de promouvoir la formation dans les établissements implantés en milieu rural (hôpitaux locaux - maisons de retraite) en rapprochant la formation des agents à former.
- A l'heure de l'affirmation de la qualité dans les établissements sanitaires et médico-sociaux adhérents, intérêt de s'investir en matière de formation, sur un axe transversal permanent et incontournable, comme "la prévention des infections nosocomiales" (promotion de l'hygiène),
- Intérêt de faire vivre, de réinvestir un didacticiel d'auto-formation NOSOCOMIX, visant à la sensibilisation à la lutte contre les infections nosocomiales, produit par le Siège National de l'ANFH.

Pour la DAFCO

- Elargir le champ des prestations assurées par le Réseau SARAPP.
- Elargir les publics utilisateurs de ces sites.
- Rechercher l'efficience des investissements réalisés.

Pour les 2 partenaires

Intérêt de s'inscrire dans les opportunités créées par les modalités pédagogiques de formation à distance ayant recours aux nouvelles technologies d'information et de communication, afin que le plus grand nombre d'individus ait accès à la formation.

De cette coopération est né un produit :

le dispositif de formation* SARACOMIX *en 2 volets :

***Volet* A**
Dispositif permanent de formation à l'hygiène, en 4 modules de 2 heures,

à destination des personnels ASH, CES… des Hôpitaux Locaux et Maisons

de Retraite + 1 module optionnel de prise en main de l'ordinateur, (2 heures)

Volet B

Dispositif permanent d'auto-évaluation (QCM) des connaissances et des pratiques des personnels référents professionnels : AS, IDE, Cadre Infirmier qui permettront le transfert sur le terrain des connaissances acquises au cours du module A

Les 2 volets sont conduits parallèlement pour un même établissement. Le volet B est un préalable obligatoire à l'entrée dans le dispositif.

Autour du didacticiel NOSOCOMIX ont été réalisés :

- Un mode d'emploi du dispositif à l'attention des animateurs-relais (des SARAPP)
- Un scénario pédagogique, pour chacun des 4 modules, utilisé par les stagiaires (volet A) pendant la durée de la formation
- Un support de travail, pour chacun des 4 modules, conservé par les stagiaires, après la formation
- Des QCM d'auto-évaluation et leurs corrections des connaissances et pratiques des personnels "référents" : pour AS, IDE et Cadres Infirmiers (volet B)

Les objectifs du dispositif de formation

Pour les Personnels ASH, CES… des établissements sanitaires et médico-sociaux,

il s'agit de :

- Découvrir les micro-organismes qui constituent notre environnement et comprendre comment les combattre
- Etre convaincu de l'importance de la tenue professionnelle et de l'intérêt du lavage des mains
- Actualiser les techniques d'entretien des locaux (entretien des chambres, utilisation des détergents, utilisation de l'eau de javel…)
- Découvrir les autres facteurs, liés à l'environnement, pouvant être à l'origine des infections nosocomiales (eau, alimentation, déchets à risque...)
- Pour une mise en pratique sur le terrain.

Pour les Établissements

Créer dans l'établissement une dynamique de mise à niveau de la politique d'hygiène dans la perspective du CONVENTIONNEMENT (établissements médico-sociaux) ou de l'ACCREDITATION (établissements sanitaires).

Conception du produit par un groupe projet :
1999 à février 2001

Expérimentation :
avril à juin 2001

Diffusion progressive du dispositif dans les 8 départements de Midi-Pyrénées :
juin 2001 à juin 2002

Un projet de formation ouverte à distance en région Nord Pas-de-Calais

Une convention entre l'ANFH Nord Pas-de-Calais et La Délégation Académique à la Formation Continue de Lille a été signée en juin 2002. Cette dernière pose les termes d'un partenariat dans le cadre d'un projet de Centre d'Appui aux Innovations technologiques.

La participation de l'A.N.F.H au Centre d'APpui aux Innovations Technologiques (C.A.P.I.T)

Elle permet de bénéficier du concours des compétences de l'Education nationale et d'un financement européen.

Ce projet déposé par la D.R.T.E.F.P. le Réseau GRETA de l'Académie de Lille a pour objectif, en matière de F.O.A.D (formation ouverte et /ou à distance) :

- D'apporter une aide en matière d'ingénierie de formation et pédagogique
- De fournir un appui technique (aide à l'équipement notamment) et de mutualiser les ressources matérielles
- De mutualiser les ressources humaines en repérant dans le réseau académique des formateurs chargés de la production de ressources pédagogiques (création ou aide à l'élaboration) et du tutorat

Il a été retenu en juin 2001 pour une durée de trois ans dans le cadre du Fonds Social Européen. Il bénéficie à ce titre d'un financement européen à hauteur de 45 %.

L'accès aux contenus des sites pilotes en cours de déploiement

Une offre de FOAD pour les établissements adhérents dans les domaines :

Bureautique
Bâtiment
Maintenance informatique
Industrie
Enseignements généraux
Langues
Savoirs de base
Formation tout au long de la vie

La création d'un site pilote "métiers de la santé"

Elle constitue une réponse pour mieux répondre aux attentes et besoins des adhérents.

Un comité de pilotage, émanation des instances régionales est chargé de conduire l'évaluation des besoins des établissements.

Dans cette attente, afin de tester le caractère opérationnel de la démarche il a été décidé de mettre en ligne le dispositif pédagogique SARACOMIX (Dispositif permanent de formation à l'hygiène) élaboré par l'ANFH Midi-Pyrénées et La DAFCO de Toulouse.

La DAFCO du Nord s'est vu confier la médiatisation du contenu de ce dispositif.

Ce dernier sera prochainement déployé avec l'appui du réseau des GRETA qui autorise un maillage géographique de la région.

Il est également envisagé un partenariat avec le groupement d'intérêt public SANTEXCEL, émanation des établissements publics de santé régionaux qui a vocation à produire des contenus et des dispositifs pédagogiques en s'appuyant sur les ressources de ses membres.

La mise à disposition de la plateforme de téléformation "GEF-DOMINO"

Cette plateforme permet :

- la mise en ligne de ressources pédagogiques
- la conception de réponses de formation individualisées guidées
- le suivi qualitatif et quantitatif des différents apprentissages
- l'accès aux serveurs qui permettent la réalisation de séquences multimédia
- l'accès à un tutorat synchrone et asynchrone

L'apprenant dispose notamment :

- d'un planning de l'équipe pédagogique permettant de répondre à ses besoins
- d'un accès permanent :
- à des conseils sur l'utilisation de la plateforme
- à une messagerie interne
- aux différents modules de la formation avec la possibilité d'organiser son espace de travail
- au suivi des acquisitions avec un aperçu du travail , réalisé , en cours et à venir et la détermination d'un niveau d'avancement

Le formateur bénéficie des outils de création et de suivi.

- les outils de "création"
- la construction du parcours de formation à partir d'un référentiel d'objectifs
- l'élaboration et la modification du plan de travail
- les outils de "suivi"
- la validation et le cas échéant la notation des activités
- la détermination de la liste de objectifs réussis, non réussis , en remédiation…

La relation entre l'apprenant et le formateur est organisée sur la base d'un tutorat

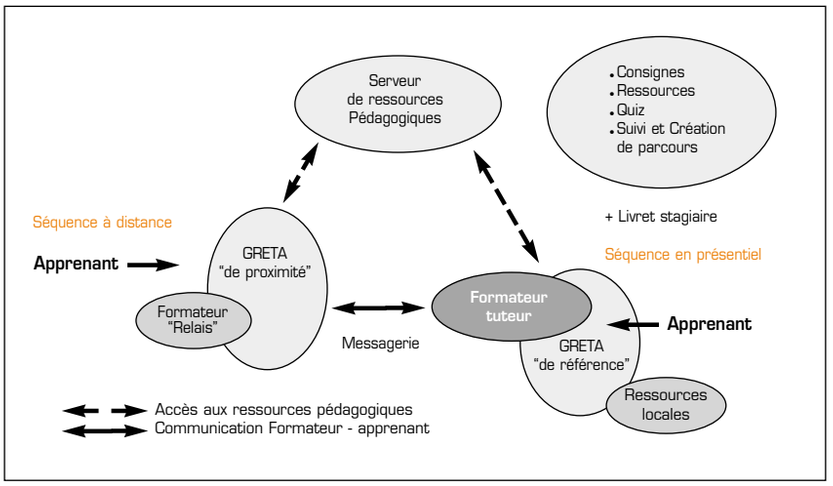
Pour le stagiaire :

- asynchrone : messagerie électronique, forum de discussion
- synchrone : séquence de travail avec visioconférence, téléphone

Pour le formateur :

- asynchrone : messagerie électronique, forum de discussion, module de suivi des stagiaires
- synchrone : visioconférence, suivi du stagiaire en connexion, téléphone

La présence d'un "Formateur relais" autorise un accompagnement sur le site d'apprentissage ("prise en main de l'outil de téléformation" notamment) et peut permettre de faciliter la relation avec le "Formateur tuteur".



L'engagement de la région Nord Pas-de-Calais vise à initier une démarche dans le domaine des FOAD en recourant à l'appui d'institutionnels locaux (DAFCO, Réseau des GRETA, D.R.T.E.F.P...) et avec le bénéfice d'un financement européen.

Cette approche expérimentale initiée en 2002 et poursuivie en 2003 se fonde notamment sur le déploiement du dispositif pédagogique SARACOMIX conçu par l'ANFH Midi-Pyrénées.

Elle fera l'objet d'une évaluation qui permettra d'orienter les choix dans le cadre d'un développement programmé pour l'exercice 2004. ■

Quand une collaboration interrégionale s'inscrit dans le cadre d'un partenariat avec l'Université

La collaboration interrégionale pour la professionnalisation des chargés de formation : "D'une collaboration en miettes à une mutualisation en actes"

La formation devient un moyen essentiel pour favoriser le développement des agents et accompagner les changements dans les établissements. De ce fait, les chargés de formation ont des fonctions élargies, plus complexes et interviennent de plus en plus en amont dans le processus de formation. Comme les autres acteurs de l'hôpital, les chargés de formation rentrent dans une nécessaire logique de professionnalisation. Si le terme de professionnalisation renvoie à trois dimensions complémentaires :

- la première, sociologique de passage d'un métier à une profession reconnue et ayant des attributs sociaux particuliers ;
- la deuxième, de développement des qualifications professionnelles des agents pour un savoir faire accru dans l'activité ;
- la troisième, pédagogique, comme la centration de la formation sur la transférabilité des savoirs et méthodes en milieu professionnel. Nous entendrons ici, le terme de professionnalisation dans son sens de développement des compétences et des qualifications professionnelles.

Ce récit est donc l'histoire d'une collaboration en miettes à une mutualisation en actes[1], c'est à dire d'un cheminement de plusieurs actions en parallèle qui se retrouvent prises dans le filet de la mutualisation. Partie en effet d'une première formation-action en Haute-Normandie pour la professionnalisation des chargés de formation, cette action s'est transposée et adaptée avec les chargés de formation de Corse et se poursuit dans la logique de reconnaissance et de validation des acquis en lien avec le projet Valipro et le développement de formations qualifiantes.

La professionnalisation des chargés de formation

La formation est maintenant un élément incontournable du développement de notre société et fait de plus en plus partie de la politique de ressources humaines des organisations industrielles mais aussi des établissements hospitaliers. Dans cet environnement, la fonction formation que les chargés de formation mettent en œuvre demande une attention particulière[2]. Le métier de chargé de formation se complexifie, se professionnalise et, en même temps, se diversifie. Il convient donc de s'arrêter sur ce métier.

Ainsi, en partant d'une formation-action, s'appuyant sur l'analyse stratégique du métier, nous repérons que ces acteurs sont à l'interface de deux axes qu'ils ont à intégrer :

- individu / organisation

- formation / travail.

Le chargé de formation : un homme ou une femme en position d'interface dans une fonction transversale

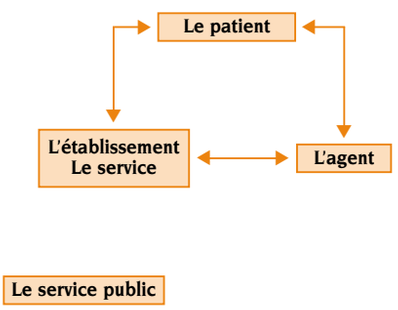
Les chargés de formation déclinent leur fonction à partir de l'objectif prioritaire du métier. La finalité principale est le développement des compétences tant des individus que de l'organisation afin de rendre le meilleur service aux "clients" en tenant compte du cadre institutionnel et socio-organisationnel. Il s'agit de développer le meilleur axe de formation professionnelle pour valoriser l'agent dans son contexte. Ainsi "le chargé de formation a une activité transversale" [3].

De même les responsables, par la définition qu'ils font de leur métier, en ne retenant que sa dimension socio-organisationnelle interne, déclinent l'importance de la dimension d'interface.

"Le chargé de formation élabore la politique de formation conformément aux objectifs de l'institution, des services et des individus. Interface entre les acteurs et l'institution, il organise les actions de formation. L'idée dominante du métier est la mise en adéquation des objectifs institutionnels et l'épanouissement professionnel et personnel des agents. Le fil conducteur doit rester le bien-être du patient".

Les chargés de formation ont à prendre en compte les positions institutionnelles et stratégiques des différents acteurs que sont : la direction, la hiérarchie, l'agent, le patient-client [4] dans une organisation de service public.

Le responsable de formation à l'interface des acteurs internes



Chaque acteur développe ses objectifs et orientations qui amènent le responsable à être à l'interface entre les différents objectifs.

- L'institution hospitalière a des objectifs de santé, de sécurité des soins et des impératifs économiques.
- Chaque niveau professionnel s'inscrit dans une réussite technique ou organisationnelle.
- Enfin chaque personne développe sa propre stratégie d'investissement dans son activité et a des attentes vis à vis de l'organisation et du service formation en particulier.

De même, la formation peut s'inscrire dans des démarches individuelle ou collective. Les chargés de formation ont donc à repérer leurs différents niveaux et à les prendre en compte.

Ces deux systèmes d'interface se retrouvent dans les logiques de formation que les chargés de formation ont à mettre en place.

Nous repérons deux grands axes :

- individu ⟷ organisation
- formation ⟷ travail

L'axe individu-organisation correspond à deux orientations fortes de l'activité centrée plutôt vers la personne ou vers le collectif en lien avec l'organisation.

L'axe formation-travail correspond aussi à deux tendances importantes de l'activité tournée vers une logique de formation ou vers une logique de production, de travail.

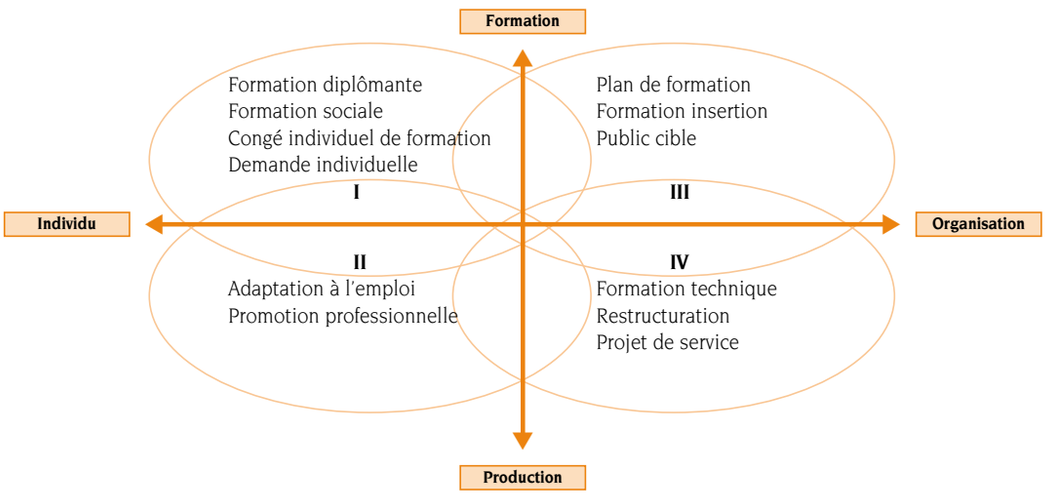
Il nous apparaît que l'activité professionnelle du chargé de formation "navigue" entre ces deux axes. Sa position professionnelle l'amène à construire des formations dans ces différents registres mais, au-delà de l'élaboration des dispositifs, chaque responsable a une posture particulière.

La formation à l'interface de deux axes et de quatre logiques d'action

Sur ces deux axes, les chargés de formation organisent des actions très différentes. Ces opérations très diverses illustrent bien les différentes positions professionnelles et les compétences à mettre en œuvre.

Le schéma suivant situent ainsi les actions de formation dans les quatre secteurs d'activités donnant les quatre positions clés du métier. Ces quatre dimensions, structurées par les deux axes, renvoient de même à quatre logiques de travail : formation, production, organisation et individu. Chaque chargé de formation inscrit donc son activité dans ces quatre logiques et positions professionnelles. Cependant il dispose toujours d'une marge de manoeuvre dans l'exercice de son métier et, surtout, de postures qui lui sont propres.

Actions de formation et positions professionnelles



Si le travail d'un chargé de formation est, toujours, de rechercher le développement de la compétence tant individuelle que collective dans un souci de qualification et/ou de reconversion, nous voyons bien que les orientations peuvent variées.

Ce schéma donne les positions professionnelles des responsables de formation mais illustre aussi les postures tenues dans le cadre de leur mission. Ainsi, en fonction de son cadre institutionnel et de ses attitudes personnelles, un chargé de formation déclinera plus particulièrement telle ou telle dimension de son activité tout en sachant qu'il est dans l'obligation professionnelle d'être présent et opérationnel dans chacun des registres. Sans décliner toutes les situations, nous voyons bien apparaître à la fois des positions professionnelles différentes qui amènent des compétences particulières en lien avec les postures personnelles.

En I : les deux logiques sont la formation et l'individu. Le responsable de formation est un conseiller d'orientation professionnelle. Il agit prioritairement dans une orientation de formation individuelle pour une évolution professionnelle ou sociale. Dans ce cas, le chargé de formation a une dimension de conseil individuel, voire d'orientation professionnelle centrée sur la personne. Les formations correspondant alors à des demandes indivi-

duelles, des congés individuels de formation ou des formations qualifiantes ou de promotion sociale.
En II : se croisent les logiques de l'individu et de la production. Il s'agit de former une personne dans une perspective d'application ou de perfectionnement à un emploi. Le chargé de formation est un ergonome de la formation dans un souci d'adaptation réciproque individu-travail. Les actions sont centrées sur l'adaptation à l'emploi et la promotion professionnelle.
Dans la situation III : les logiques dominantes sont la formation et l'organisation. Le responsable est un ingénieur de la formation centré sur la dimension collective du travail finalisée dans l'organisation où il met en œuvre une politique de formation dans tous ses aspects techniques, organisationnels et humains. Le plan de formation et ses déclinaisons notamment pour des publics cibles ou des formations transversales (qualité, sécurité, management) caractérisent cette situation.
Enfin en IV : où apparaissent les orientations organisation et production. Il peut être défini comme un consultant accompagnant les évolutions socio organisationnelles de l'institution et/ou de l'activité. Il agit comme chef de projet ou consultant interne pour anticiper ou participer à des restructurations, des projets de service ou le montage de formations techniques.
Dans ses différents rôles, le responsable de formation mobilise des compétences tant en direction de l'individu que de l'organisation. Son activité professionnelle se situe complètement dans l'ingénierie de formation où il a à : ANALYSER, CONCEVOIR, REALISER et EVALUER des actions ou dispositifs de formation, dans un système socio-professionnel où il possède sa propre posture et une perception éthique du métier.

Retour à l'éthique comme moteur de l'action

Dans ce contexte, on pourrait être amené à penser que le responsable de formation n'a qu'une faible marge de manoeuvre et qu'il peut être tiraillé entre les différentes logiques qui l'assaillent. Nous constatons alors que ce professionnel donne une dimension éthique à son métier.
Cette orientation "morale", très présente, se retrouve dans trois points primordiaux du métier :
- importance de la place donnée à la personne reçue : "le fil conducteur doit rester le bien être du patient",
- le droit individuel à la formation pour tout le personnel : "l'idée dominante du métier est la mise en adéquation des objectifs institutionnels et l'épanouissement professionnel et personnel des agents",
- la notion de service public : "la finalité est notamment l'amélioration de la qualité de mise en œuvre des missions du service public".

En conclusion : la mutualisation en devenir

Le travail en formation-action, sur les compétences professionnelles et leur émergence dans l'analyse de la situation professionnelle, met au jour des positions diverses des chargés de formation. Mais, au-delà de la nomenclature des compétences qui n'est pas notre objet ici, nous pouvons décliner une typologie des différentes postures professionnelles en repérant cet axe fort de la professionnalité des acteurs qui est la dimension éthique du métier. Le chargé de formation est donc en interface dans son organisation mais il développe une attitude de passeur, révélatrice en partie des interactions identitaires des chargés de formation en milieu hospitalier.
Dans une fonction formation en pleine évolution qui est de plus en plus intégrée au travail et où le chargé de formation doit partager celle-ci avec d'autres opérateurs non professionnels du domaine de la formation ou des ressources humaines, le chargé de formation doit être à même de gérer les différentes tensions et contradictions que nous avons relevées. Il se doit donc de développer de nouvelles compétences professionnelles et personnelles de "maillage" des compétences de l'organisation. Si cette fonction formation est effectivement tiraillée et traversée par des logiques différentes, elle n'est cependant pas remise en cause dans sa finalité et c'est bien dans cette transformation socio-professionnelle que le responsable de formation prend toute sa dimension professionnelle. Ce travail par une formation-action sur deux régions fait apparaître quatre grandes fonctions du responsable de formation : Accueil-Conseil, Ingénierie de formation, Animation-Information, Gestion administrative et budgétaire.
Ces fonctions sont reprises et développées, à partir de l'analyse des situations professionnelles, dans la mise à jour du site Valipro. De même, sont étudiées les correspondances entre des formations diplômantes existantes et les réalités professionnelles des chargés-responsables de formation.

De nouvelles perspectives pourraient être la déclinaison d'un référentiel national d'emploi du chargé de formation, la reconnaissance de cette nouvelle position de responsable formation et le développement de la validation des acquis pour ces agents. ■

(1) *Reprise libre du titre de l'ouvrage de* J Ardoino *et* G. Berger, *D'une évaluation en miettes à une évaluation en actes*, PUF, 1989.

(2) *Réalité et Recherche, Projet d'établissement Plan de formation*, ANFH *n°30, octobre* 1995. *Réalité et Recherche, A la rencontre des services formation*, ANFH *n°35, juin* 1998.

(3) *Les citations correspondent aux éléments dits ou écrits directement par les chargés de formation.*

(4) *Nous retenons ici le terme "client" dans son acception générique mais celui ci ne fait pas l'unanimité parmi les chargés de formation hospitaliers. Par client, il faut donc aussi entendre "l'usager, le patient, le public accueilli, jeunes ou moins jeunes, mais aussi l'hospitalisé ou l'ayant droit, ... "*

Thierry ARDOUIN
Maître de conférence - Sciences de l'Education

Françoise FORCIOLI
Déléguée Régionale ANFH Corse

Jean-Luc JUILLET
Délégué Régional ANFH Haute Normandie

Collaborations et co-réalisations

L'informatisation du DSG *(dossier de suivi gériatrique) : un projet fédérateur de l'*ANFH Picardie

L'ANFH, proche de ses adhérents, mène des actions prospectives pour anticiper les évolutions du secteur hospitalier et accompagner les dispositifs développés au sein des hôpitaux.

Chaque année des orientations budgétaires régionales sont décidées. Elles sont toujours en corrélation avec la politique régionale dont l'objectif est le développement de la formation. Cela peut également se traduire par la mise en place de groupes de travail visant à réfléchir à des améliorations diverses. C'est le cas du dossier de suivi gériatrique en région Picardie.

Une réponse à des besoins exprimés par les établissements adhérents

En 1995, suite à la demande de plusieurs directeurs d'établissements d'hébergement de personnes âgées, la délégation régionale a initié et mis en place une formation à l'élaboration d'un dossier de soins.
Au cours de cette formation, un dossier spécifique à la gériatrie dénommé "DOSSIER DE SUIVI GERIATRIQUE" a été élaboré avec l'organisme Marjolaine Formation prenant en compte les spécificités de ce secteur, notamment la multiplicité des documents de transmission, les difficultés de communication, l'absence de dossier personnalisé…
Sa particularité réside dans le fait que ce dossier de suivi de la personne âgée est complété d'une fiche "de soins de bien-être". Cette dernière permet de visualiser au moyen de pictogrammes autocollants les soins à dispenser aux personnes âgées. Ces pictogrammes, facilement interprétables par tous les soignants, concernent : la mobilité, les soins d'hygiène et de confort, l'alimentation, l'élimination, le sommeil et le repos, la communication et les loisirs, mais également le degré d'autonomie de la personne.

Un outil qui répond à des besoins concrets

Devant le succès de cette démarche, les instances régionales ont estimé indispensable de financer, dans le cadre des actions régionales proposées aux adhérents, la formation d'accompagnement à ce dispositif.

Des établissements d'autres régions se sont également intéressés à cet outil d'organisation et de personnalisation des soins notamment en Auvergne, Ile-de-France, Champagne-Ardenne, Pays de la Loire, Poitou-Charentes.

Ce dossier a par ailleurs fait l'objet d'une recommandation du Ministère du Travail et des Affaires Sanitaires et Sociales dans la circulaire DH.FH 3/96-124 du 20 février 1996.

Une évolution indispensable

Les évolutions technologiques, les démarches qualité entreprises par les établissements nécessitant une traçabilité des soins, ainsi qu'une enquête menée auprès des utilisateurs dans de nombreux établissements ont amené les instances régionales picardes à lancer un projet d'informatisation de ce dossier, sans remettre en cause sa spécificité et sa facilité d'emploi.

En 2002 un groupe projet composé essentiellement d'utilisateurs de ce dossier, et de Marjolaine formation, a défini ses besoins :

- conserver le principe visuel des pictogrammes
- assurer la traçabilité de soins dispensés aux personnes âgées
- tenir compte des "réticences" du personnel à l'utilisation de l'outil informatique
- alléger la charge de travail administrative des soignants
- respecter les budgets des petits établissements en proposant un logiciel à un prix accessible
- intégrer de manière transparente la démarche de soins
- limiter les contraintes techniques informatiques notamment de compatibilité de matériel
- proposer un logiciel à maintenance réduite

La société METASERVICES s'est vue confier l'informatisation de ce dossier en raison de son expérience dans le domaine hospitalier et de son approche concrète du problème. Le groupe de travail a validé les points suivants :

- L'utilisation d'un lecteur code à barres permettant une facilité d'utilisation et une rapidité d'exécution
- L'informatisation prioritaire de la fiche de soins et bien-être
- L'intégration de plans de soins guide déterminés en fonction des problèmes le plus fréquemment rencontrés en gériatrie et basés sur les diagnostics infirmiers
- Le développement du logiciel sous windows pour assurer une compatibilité avec de nombreux logiciels.

Un premier site pilote a été installé en janvier 2002 à la Maison de retraite de Poix de Picardie.
L'évaluation en mai 2002 a permis de mesurer la satisfaction des utilisateurs et de la direction de l'établissement. En effet, la facilité d'utilisation et la rapidité en font un outil informatique très apprécié.
De nombreux établissements qui ont mis en place le DSG ont fait part de leur souhait de bénéficier de ce logiciel. Les instances régionales de l'ANFH Picardie ont décidé de prendre en charge les formations d'accompagnement de ce DSGi pour l'exercice 2002 et de renouveler ce dispositif pour 2003.

En outre, pour faire connaître ce produit, une présentation de ce logiciel sera proposé sur le site internet de l'ANFH, dans l'espace ANFH Picardie*, en fin d'année 2002.

Le groupe projet réalisera fin 2003 une évaluation de cette initiative et souhaite que ce logiciel, fruit d'une collaboration active entre des agents de nombreux établissements de la région Picardie, permette aux institutions d'hébergement de personnes âgées de bénéficier d'un outil pleinement adapté à leurs besoins.

Récompense de dernière minute

Le film "le dossier de suivi gériatrique" destiné à fournir des orientations pédagogiques sur l'utilisation du dossier de suivi gériatrique (DSG) a obtenu le deuxième prix du film de gérontologie au Festival Filmed qui s'est tenu à Amiens en septembre 2002. Rappelons que ce document vidéo, réalisé en partenariat avec le département Sciences de la santé de la faculté de Bobigny, a été très largement diffusé auprès des établissements.

** http://www.anfh.asso.fr espace "Vie des régions"*

L'accueil : une priorité pour les établissements hospitaliers et médico-sociaux Guyanais

Dans le cadre de sa mission régionale, l'ANFH Guyane a mené à partir de 1999 une étude sur l'accueil dans les deux principaux établissements de santé : le Centre Hospitalier de l'Ouest Guyanais "Franck JOLY" et le Centre Hospitalier de Cayenne "Andrée ROSEMON".
Un groupe de travail constitué des agents de ces établissements, avec la collaboration d'un expert extérieur au milieu hospitalier, a cherché à évaluer les besoins des usagers ainsi que des personnels, afin de proposer des solutions concrètes pour améliorer l'accueil au sein des structures.

Les premiers constats

Les insuffisances identifiées sont d'abord d'ordre matériel. Ainsi des locaux et équipements inadaptés empêchent l'élaboration d'un espace convivial ; la signalisation est souvent absente, de même que les organigrammes présentant les services, ce qui constitue un défaut d'information. Les salles d'attentes sont trop exigües ou non aménagées .

Malgré les actions de formation réalisées entre 1981 et 1998 sur les thèmes de l'accueil ou des relations humaines, les insuffisances en moyens humains subsistent : non-identification du personnel au moyen de badges, effectif réduit du personnel occupant des postes d'accueil, défaut de communication du personnel des différents services, absence d'accueil des nouveaux agents recrutés.
De plus la pluriethnicité de la population guyanaise rend plus difficile la communication avec l'usager.

Les actions entreprises

L'objectif que s'est fixé le groupe de travail est d'atteindre un accueil de qualité, tant pour le personnel que pour les usagers. De ce fait, les conclusions de cette étude deviennent des supports pour permettre aux établissements concernés de mettre en place une véritable politique d'accueil.

La démarche de projet global de vie de la maison de retraite de Flangebouche

Le Projet de Vie, une nécessité

Depuis plusieurs années déjà, les Etablissements sociaux et médico-sociaux, en particulier les Maisons de Retraite, ont eu comme préoccupation essentielle l'humanisation des établissements. Cette humanisation passait tout d'abord par une conception des locaux d'accueil. Pour ce qui est de la Maison de Retraite de FLANGEBOUCHE, la décision d'humanisation a été prise à la même période que la transformation de l'Hospice d'origine en Maison de Retraite. Le projet immobilier a été conduit à son terme et l'on peut affirmer aujourd'hui que l'Institution est dotée d'un excellent outil de travail, agréable et fonctionnel.

Depuis l'humanisation de l'établissement, l'évolution démographique constatée de la population confirme un fort vieillissement : la moyenne d'âge homme - femme se situe aux alentours de 83 ans, avec très souvent un état de dépendance dès l'entrée dans la structure.

Le maintien de la personne âgée vieillissante pose un certain nombre de problèmes, en particulier quant à l'organisation du travail. La nature des prestations attendues par les résidents et leur environnement immédiat (familles - association - amicale - médecins - prescripteurs, ...) évoluent très vite et placent souvent l'ensemble du personnel dans des conditions de travail plutôt inconfortables, avec un sentiment fréquemment ressenti du "peut mieux faire !".

Cet état de fait a conduit le Comité Technique Paritaire, représentant le Personnel de l'Etablissement et animé par son Directeur, à décider, en juin 1994, de s'engager dans une véritable démarche de "Projet de vie" au sein de l'institution. La conception et la mise en place de ce "Projet de vie" doivent permettre d'optimiser les conditions d'accueil et de vie des résidents, ainsi que les conditions de vie au travail des personnels. C'est le "Projet de vie" qui valorisera définitivement le projet immobilier d'humanisation.

Mise en place d'une formation au projet global de vie

Ce projet de vie, véritable projet de court, moyen et long terme, implique dans sa mise en oeuvre, à la fois les résidents, leur environnement immédiat et les personnels pour "vivre ensemble une vie de qualité", pour "vivre socialement au sein d'une communauté de type familial et convivial". Il s'agit donc d'un projet ambitieux et très mobilisateur pour les personnels.

Bâtir un "projet global de vie", c'est le moyen de fédérer des compétences, de relancer la motivation, de développer les potentiels de chacun..., dans le but de rendre plus agréable et plus harmonieux, le lieu de vie des "uns" et le lieu de travail des "autres". Mais au delà de cette volonté, nombreuses sont les interrogations auxquelles il convient de répondre pour améliorer le quotidien de façon durable, difficile est le choix des solutions les mieux adaptées aux spécificités de l'établissement, délicate est leur mise en place et leur appréciation ...

Afin d'assurer la faisabilité du projet, il a donc été décidé d'engager un plan de formation solide et de s'assurer le concours d'une société de conseil et de formation spécialisée dans les démarches "Projet". Le choix effectué, avec l'aide de cet organisme de formation, a abouti à la mise en œuvre d'une démarche pragmatique et complète de "projet global de vie".

Cette formation aux concepts de "projet global de vie" visait à apporter aux participants une culture du projet de vie permettant de décliner depuis le système de valeurs jusqu'aux missions de l'Institution, en passant par la vision de l'établissement à 3/5 ans. Elle avait aussi pour objectif d'apporter les démarches, méthodes et outils permettant d'engager un processus d'organisation, depuis la conception des produits/prestations, jusqu'à l'assurance qualité, en passant par la conception des processus de réalisation.

L'aide apportée par l'ANFH Franche-Comté dans la réalisation de la démarche

En 1994, peu d'établissements sociaux en France ont engagé un tel projet. (il n'est fait nulle part obligation de s'engager dans cette démarche)

Pour le département du Doubs, ainsi d'ailleurs que pour la Région de Franche-Comté, ce projet pourrait être un projet pilote.

La Maison de Retraite Saint-Joseph de Flangebouche avec l'aide de l'Association Nationale pour la Formation permanente des Personnels Hospitaliers (ANFH Franche-Comté) a projeté de communiquer autour de son projet afin que l'ensemble des Etablissements Sociaux de la région puissent profiter de l'expérience capitalisée.

L'aide apportée par l'ANFH Franche-Comté a été prépondérante, elle s'est concrétisée entre autre par :

- L' indication d'une sélection efficace d'ouvrages permettant de situer au mieux le projet global de vie, tant au niveau des objectifs à atteindre qu'au niveau des implications de toutes sortes.
- La mise à notre disposition d' un panel d'organismes spécialisés à consulter (régionaux et nationaux).
- L' assistance pour réaliser le cahier des charges de la formation.
- Le suivi de l'opération avec en particulier des visites in situ.
- Une aide financière hors plan de formation de 50 000 francs (7630 euros)

Evaluation et premier bilan

Les évaluations en interne, de type "audit interne" ont montré au fil des années une évolution très nette des relations dans l'établissement, aussi bien des relations résidents / résidents que résidents / personnel que personnel / personnel et enfin que personnel / hiérarchie. Elles ont aussi montré que les plans d'actions prévisionnels étaient correctement mis en œuvre et suivis.

Projet de vie et démarche qualité ont trouvé tout leur sens dans le cadre de la nouvelle tarification et des textes récents concernant l'APA. Le temps de l'évaluation par des tiers est donc venu. Dès juin 2002 nous avons reçu une équipe d'auditeurs mandatés par l'Etat et le Département pour pratiquer l'audit de la Maison de Retraite préalable à la signature de la "convention tripartite annuelle des établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes". Les résultats de l'audit ont été très favorables et ont permis de signer la convention dès août 2002. La Maison de retraite Saint Joseph de Flangebouche est l'une des premières sinon la première du département à signer une telle convention ! ■

Les étapes de la formation au "projet global de vie"

Recensement des besoins
- Recenser les besoins et désirs de l'ensemble des personnes âgées résidentes
- Recenser l'ensemble des besoins de l'environnement immédiat de la Maison de Retraite : familles, amicales, associations…
- Recenser les besoins de l'ensemble du corps social animant la Maison de Retraite.

Formation / Action "valeurs et missions" de l'Institution
- Mettre en oeuvre les concepts de projet global de vie et formaliser les valeurs de l'Institution et l'ensemble de ses missions.

Formation / Action prestations de l'Institution
- Définir la liste exhaustive des produits/prestations que la Maison de Retraite met à disposition pour ses propres besoins, pour les besoins de l'environnement et surtout pour les besoins des personnes âgées résidentes.

Formation à la méthodologie d'organisation opérationnelle
- Apporter aux agents les éléments de culture "projet de vie" nécessaires pour comprendre le cadre dans lequel va s'inscrire l'ensemble des activités de la Maison de Retraite
- Développer les méthodes et outils d'organisation permettant la conception, la mise en place et le suivi des nouvelles organisations.
- Montrer l'impact des règles d'assurance qualité dans la conception de toute organisation, en replaçant celle-ci au "service du client" : la personne âgée résidente.

Formation / Action à la mise en place de micro-projets d'organisation
- Concevoir, mettre en place et suivre les évolutions de l'organisation permettant :
  - une parfaite adéquation entre les missions de la Maison de Retraite, les activités effectuées et les prestations mises à disposition
  - une ergonomie des postes de travail et des processus administratifs garantissant des conditions de travail améliorées
  - une prestation de bonne qualité, et par conséquent, en parfaite adéquation avec les attentes des personnes âgées résidentes "clientes" et de leur environnement.
- Engager un processus organisationnel ininterrompu, plaçant la Maison de Retraite sur les chemins de l'EXCELLENCE.

Validation et évaluation des effets
- Réaliser un audit pour vérifier si l'organisation en place concourt correctement au bon accomplissement des missions telles que définies et met bien à disposition les prestations prévues.
- La formation au projet global de vie a été soutenue et consolidée par une formation qualité globale et assurance qualité .

Le centre hospitalier de Vichy et Gesform : une déjà longue histoire…

Le centre hospitalier de Vichy a été le premier établissement de la région Auvergne doté de GESFORM, logiciel de gestion de la formation proposé par l'ANFH, avec une installation dès 1988.

Si, comme c'est souvent le cas dans les opérations d'informatisation, le dialogue entre concepteur et utilisateur n'est pas toujours évident, le témoignage qu'apporte le service formation démontre que c'est seulement dans un esprit de collaboration et en interaction qu'une telle application peut être réalisée et évoluer.

Quelques données sur l'établissement

Situé à la périphérie du centre ville, le Centre Hospitalier de VICHY est un établissement de 1ère classe, desservant une population d'environ 150 000 habitants. Classé parmi les cinq pôles sanitaires de la région Auvergne, le Centre Hospitalier connaît une évolution permanente en accueillant, chaque année, près de 20 000 hospitalisés et 32 000 personnes au service d'accueil des urgences.

L'effectif global du personnel, en équivalent temps plein, est de 1 641 personnes physiques, réparties entre personnel médical (116,44 ETP), personnel soignant (931,44 ETP) et personnels administratif, médico-technique et technique (342,30 ETP).
Le budget d'exploitation s'élève à 69 millions d'euros et celui d'investissement à 1 million d'euros.
L'établissement regroupe trois centres de formation : l'Institut de Formation en Soins Infirmiers, l'Ecole d'Aides Soignant(e)s et l'Institut de Formation en Masso-Kinésithérapie.

Les activités du service formation continue

Le service de formation continue - intégré à la Direction des Ressources Humaines - est composé de deux personnes à temps plein dont les missions s'articulent autour :

- de la gestion de la formation du personnel non-médical,
- de la formation du personnel médical ,
- de la formation des Contrats Emplois Jeunes,
- de la mise en œuvre et du suivi des stages des agents de l'établissement, ainsi que de l'accueil et du suivi des agents d'établissements hospitaliers.

Outre ces missions, le service gère tous les déplacements "hors formation".
Selon le principe de mutualisation de l'ANFH, l'établissement dispose d'un taux de retour de 85 % et a présenté un plan de formation, pour l'année 2002, de 270.000 €.
En 2001, 2 891 journées de formation ont été suivies par 715 agents. Quatorze agents se trouvaient en situation de promotion professionnelle (toutes écoles confondues). A ce jour, deux agents sont en congé de formation professionnelle.

L'outil informatique "Gesform" arriva

Premier établissement de la région Auvergne connecté en 1988, l'arrivée d'un produit informatique permettant un lien direct avec la délégation régionale ANFH, a été vécue comme une opportunité intéressante (liaison immédiate avec la Gestion du Personnel).
Le produit initial GESFORM - dont l'objectif général était de faciliter et d'alléger les tâches administratives - a fait bien plus que contribuer à "abandonner le papier et le crayon" au profit de l'outil informatique.
Effectivement, il a fallu repenser "notre façon de travailler" et l'on peut dire qu'une phase d'adaptation a été plus que nécessaire.
Gesform a été installé à une période "critique", car trop proche de la phase de construction du plan de formation. Ceci n'a pas permis de disposer d' une connaissance approfondie du système dès le début du processus d'élaboration du plan, c'est-à-dire l'enregistrement des demandes de formation, selon l'optique que nous avions choisie. En outre, le produit GESFORM, tel qu'il était conçu à l'époque, ne permettait pas de répondre aux besoins des commissions de formation de l'établissement.
Effectivement, GESFORM - créé par l'ANFH Nationale et par des représentants d'établissements hospitaliers - répondait plus aux nécessités de l'ANFH qu'aux nôtres. Je me souviens même m'être étonnée - déjà à la naissance de GESFORM 1 - de ne pas avoir la possibilité d'effectuer les règlements des frais de déplacements des agents et le paiement des factures par informatique, ce qui me paraissait relever d'une réelle évidence ; mais pour cela, il a fallu attendre l'année 2000.

Durant ces dix années, il y a eu des périodes d'évolution grâce à la "bonne écoute" du service Informatique de l'ANFH à Paris qui a su se mettre à notre disposition pour créer ce qu'il appelait des "spécifiques Vichy", c'est-à-dire des transactions informatiques propres à l'établissement dont l'objectif était de répondre à une nécessité de travail liée à notre organisation.
Combien de demandes d'intervention de ma part et combien de réponses positives de la part du service Informatique de l' ANFH ? Je peux dire que j'ai pratiquement toujours obtenu une réponse satisfaisante après quelques débats contradictoires mais constructifs, rendus nécessaires en raison de l'éloignement géographique, du langage informatique pas toujours bien compris par les non initiés et de la charge de travail des informaticiens de l'ANFH.
A cette époque la difficulté la plus grande était surtout liée aux transmissions qui passaient difficilement et qui ont nécessité - au tout début - la participation de trois intervenants : l'ANFH Régionale, le service formation et le service informatique de l'établissement.
Pour conclure sur la période GESFORM 1, je dirai honnêtement que la perspective alléchante d'informatiser la formation continue a laissé place - pendant quelques temps - à des difficultés de tous ordres (communication, organisation, fonctionnement). La venue de représentants du service informatique de Paris au Centre Hospitalier de VICHY a contribué à un rapprochement tout à fait nécessaire à l'évolution du produit et à la compréhension réciproque des besoins de chacun.

Puis vint Gesform 2

Quelques années plus tard, GESFORM 2 est né et son implantation s'est faite en "douceur". Les informaticiens ont su nous montrer rapidement les nouveautés du produit auxquelles nous nous sommes adaptées très rapidement et sans difficulté. La configuration nouvelle a été "un plus" à l'utilisation.
Cette version répondait surtout mieux à nos besoins mais les années précédentes d'utilisation du produit avaient permis une bonne prise en compte des demandes diverses des différents établissements connectés.
Le point fort a été la possibilité d'effectuer les demandes de règlement des factures et les demandes de remboursement des frais de mission des agents par informatique, ce qui a considérablement réduit les temps de paiement.

Le point faible, pour notre service, portait sur la gestion des courriers. Pouvoir éditer des courriers à partir de WORD est certainement une opportunité intéressante (présentation améliorée) mais l'organisation des formations dispensées par l'ANFH Nationale sur ce thème ne m'a pas permis d'y participer. A ce moment là, la récente arrivée de ma collègue au sein du service a nécessité plus une connaissance parfaite des procédures liées à l'exécution du plan qu'à la construction de modèles de courriers.
Il faut dire, qu'aujourd'hui, cela n'est plus une priorité car d'autres modes d'information existent tels que la messagerie interne développée dans tous les services de l'établissement ainsi que l'envoi de courriers par e-mail.

Autre point fort, la possibilité d'éditer directement le bilan social. La maîtrise de cette procédure a considérablement faciliter cette tâche qui a longtemps été effectuée par la délégation régionale. Un volet, dont l'utilisation est moins fréquente mais très utile, permet de suivre, du prévisionnel au réalisé, des statistiques dans divers domaines.

D'autres éléments sont à mon sens essentiels. Il s'agit des outils écrits mis à notre disposition, tels que le classeur GESFORM, dont l'utilisation bien que moins fréquente, reste encore nécessaire. Les relations avec les formateurs ANFH et les informaticiens, surtout lors de l'installation de nouvelles versions, s'avèrent également indispensables. Avoir une personne référente est une garantie de rapidité de réponse, de bonne connaissance du fonctionnement de l'établissement et de création de "bonnes" relations entre "collègues", même éloignés.
Une préoccupation existe quant à la gestion des actions régionales et des actions coordonnées : ANFH régionale ou établissement ? Qui fait quoi ? Le domaine n'est pas suffisamment éclairci et il me paraît bien difficile de pouvoir définir une démarche et de s'y tenir.

Faire évoluer Gesform grâce aux utilisateurs

Parmi les attentes que j'avais vis à vis de l'ANFH Nationale en terme d'écoute, il faut reconnaître que la participation à l'évolution du produit d'utilisateurs de GESFORM, d'horizons différents, établissements et délégations, constitue un point fort en prévision des améliorations futures.
Autre illustration d'un "travail d'équipe", le nombre d'établissements connectés posent à l'ANFH Régionale des questions pratiques auxquelles mes "collègues" ne peuvent pas répondre. Alors, le centre Hospitalier de VICHY est devenu "référent Gesform" de par son savoir-faire, car depuis l'origine l'outil informatique a été utilisé dans sa globalité sans aucun produit complémentaire...
Quels sont mes souhaits aujourd'hui ? Hormis ceux déjà énoncés au fil de ces années, j'attends que Gesform permette une réponse adaptée à la nouvelle réglementation relative aux marchés publics, un suivi financier plus lisible par tous, une simplification de certains vidéos (à voir avec la nouvelle version), un calcul prévisionnel automatique des frais d'hébergement. Il faut envisager aussi un "nettoyage" des procédures existantes telles que la messagerie, les requêtes entre autres, et une configuration plus conviviale. Enfin, je préconiserai d'améliorer peut-être la connaissance que les agents de la délégation régionale ont de l'application GESFORM, ce qui permettrait parfois de mieux se comprendre. ■

Sylviane UGUET
Responsable de Formation
Centre Hospitalier de Vichy

GESFORM *en Avignon*

Corinne FABBRO, responsable de la Formation continue depuis 1985 au Centre hospitalier d'Avignon dans le Vaucluse a suivi l'évolution de Gesform avec l'intérêt et les exigences du professionnel, et ce dès 1989, date de l'adhésion de l'établissement à l'ANFH.
Elle participe régulièrement aux rencontres utilisateurs mises en place par l'ANFH dans le cadre du développement du logiciel.

Comment percevez-vous l'évolution du logiciel Gesform depuis les débuts ?

Nous avons connu toutes les versions du logiciel Gesform. La première mouture était très archaïque. A l'époque nous faisions tout manuellement. L'ordinateur permettait à peine de saisir et de transmettre les actions de formation au siège.

Il a fallu attendre Gesform II en 1998 pour intégrer le traitement de texte et les fonctions de courrier courantes. L'an 2000 a permis la transmission des paiements en ligne. L'évolution de l'application a été fulgurante, à l'image de l'ensemble des technologies de la communication. Nous attendons maintenant Gesform III avec impatience ! Les rencontres utilisateurs laissent présager du meilleur !

Quelles sont les avancées ?

Il s'agit aujourd'hui d'une refonte complète de l'application. Une plus grande intégration du système d'exploitation standard permettra d'améliorer l'ergonomie et la cohésion de l'ensemble. La gestion de la formation en sera plus affinée.

Les besoins de services et les besoins individuels de formation pourront désormais être consultés ou saisis directement par les intéressés via le réseau informatique. L'effet immédiat est une grande économie de travail papier ! Ce module permettra à terme à chaque service de disposer de son budget et de le contrôler. C'est un moyen de sensibiliser le personnel à la gestion de la formation, de connaître et de communiquer ses besoins, de contrôler son budget. La gestion de 400 dossiers par an pour 2800 stagiaires en est considérablement fluidifiée.

Les rencontres utilisateurs ont-elles répondu à vos attentes, à celles des autres établissements ?

Les rencontres utilisateurs réunissent les représentants des établissements et des délégations régionales de l'ANFH, elles nous ont permis de mettre en place ces projets institutionnels. Parce que l'ANFH a su écouter les utilisateurs et prendre en compte leurs doléances nous devrions aboutir à un "joli bébé". Le contact est permanent avec les concepteurs qui nous interrogent régulièrement par questionnaire. Les échanges se sont intensifiés avec la perspective de Gesform III. La tenue des rencontres utilisateurs en est le point d'orgue. Elles étaient nécessaires pour prendre en compte les spécificités des services de formation continue des établissements utilisateurs. Les responsables de formation ne travaillent pas tous de la même façon. L'échange qui a lieu lors de ces réunions révèle de grandes diversités. Ne serait-ce qu'entre les grands établissements type CHU et les petits. Le Centre hospitalier d'Avignon est comparativement une petite structure. Le plus extraordinaire est d'avoir trouvé le dénominateur commun !
La présentation finale du logiciel aura lieu en mars 2003 lors d'une dernière réunion. ■

Voir aussi dans ce numéro l'article "la nouvelle génération de produits informatiques ANFH *p.* 17

La mutualisation est une nécessité pour la plupart des établissements

M. Pfister, Directeur des Ressources Humaines du C.H. de Saint-Dizier, membre du groupe de travail Actions coordonnées/Actions régionales de l'ANFH Champagne-Ardenne témoigne de la bonne santé du mutualisme dans sa région.

Quel regard portez-vous sur la politique régionale de développement de la formation mise en œuvre par la délégation régionale de l'ANFH ?

Nos besoins en formation sont ceux d'un établissement de taille moyenne mais techniquement assez pointu. Nous sommes notamment un pôle de référence dans la région au niveau des urgences et de l'obstétrique et le personnel est fortement qualifié et spécialisé. Le centre hospitalier dispose de 270 lits actifs et d'une maison de retraite de 90 lits, pour 700 agents au total. Sa situation est représentative de la Champagne-Ardenne, une région assez peu peuplée (1 340 000 habitants) partagée entre les deux grands secteurs traditionnels : les établissements sanitaires et les établissements pour personnes âgées, représentés le plus souvent par de petites structures. Je participe au groupe de travail Actions coordonnées /Actions régionales de l'ANFH chargé de préparer et de suivre ce type de formations. Le groupe de travail est composé de représentants des établissements : chefs d'établissements, DRH, Chargés de formation … , de représentants des personnels et animé par la délégation ANFH. Les actions coordonnées sont organisées et proposées au niveau régional par l'ANFH et financées par les établissements eux-mêmes sur leur plan de formation. Les actions régionales sont financées sur des crédits régionaux.

Comment s'exprime la mutualisation en Champagne-Ardenne ?

Le groupe de travail recense l'ensemble des besoins peu ou pas satisfaits par les plans des établissements. La logistique de l'ANFH permet de rapprocher les besoins, de grouper les réponses et donc d'offrir des solutions moins coûteuses. Les actions de formation coordonnées permettent de plus des échanges d'expériences enrichissants.

Le principe de mutualisation en Champagne-Ardenne est à l'origine du projet Métafores pouvez-vous nous en parler ?

Lancé par l'ANFH Champagne-Ardenne, c'est aujourd'hui un projet interrégional soutenu par le siège national. Son concept est né du constat suivant : les établissements hospitaliers emploient des personnels consacrant une partie de leur temps de travail à la formation. Métafores vise à faciliter, voire à stimuler, des échanges d'expériences entre eux, et à leur proposer un outil leur permettant d'optimiser leurs prestations. Des déplacements inter-établissements sont même envisageables. Il s'agit en fait de développer et d'améliorer ce type de formations. Le produit Métafores sera accessible en ligne, pour les établissements adhérents, sur le site Internet de l'ANFH.

Quelles sont vos attentes par rapport au rôle de l'ANFH ?

La mutualisation est une nécessité pour la plupart des établissements et une possibilité d'ouverture sur l'extérieur pour tous. Sa pérennité et son développement reposent sur la participation des professionnels à des groupes de travail, du type de ceux déjà évoqués, ou aux instances régionales de l'ANFH. Je peux témoigner de l'intérêt de participer à ce type de structures : enrichissement personnel et professionnel au service d'actions bâties dans les meilleures conditions. Il faut admettre que ce n'est pas toujours le cas des formations organisées localement. De même, j'encourage l'ANFH à développer les produits et ressources documentaires tels que Métafores ou Valipro, sur l'internet. Ces outils se révèlent particulièrement utiles pour nous. ■

METAFORES : *la mutualisation des ressources en formation*

En réponse à une double attente, celle des formateurs occasionnels internes et celle des responsables de la formation professionnelle continue des établissements, la région ANFH Champagne Ardenne a développé le projet Métafores, à travers un groupe de travail ouvert maintenant à d'autres régions.

L'objectif est double : répondre aux souhaits des agents bénéficiant d'une formation de formateur :

- exploiter les acquis pédagogiques de la formation,
- bénéficier de l'expérience, des apports et du soutien de collègues, formateurs comme eux aussi,
- avoir accès aux ressources pédagogiques crées par ces collègues (gain de temps, efficience, …) ;

et répondre à la préoccupation des établissements qui souhaitent identifier les ressources internes et progresser dans l'efficacité des formations internes. Matérialisé à travers un réseau protégé via l'Internet, les acteurs de la formation pourront à terme mutualiser en ligne l'ensemble de leurs ressources.

Le projet, séquencé en trois parties, a atteint la première étape qui porte sur la réalisation du cahier des charges d'un annuaire des formateurs (qui fait quoi ? où ? au bénéfice de qui ?). La deuxième étape est conduite parallèlement afin de réaliser la définition et la construction de la bibliothèque de ressources. La troisième étape qui portera sur l'évaluation, le cahier des charges des formateurs internes et la nature des prescriptions, finalisera le tout dans une démarche de qualité.

Un réseau technique et humain

Cette mutualisation, sous la forme d'un réseau technique et humain, sera en capacité de développer l'utilisation des ressources en formation interne qui seront identifiées. Elle renforcera les relations entre formateurs internes dans un esprit de solidarité au service de l'amélioration de la qualité des formations. Elle consolidera les compétences des formateurs en suscitant les témoignages d'actions efficaces, innovantes.

Cette mutualisation permettra également d'apporter une meilleure reconnaissance de la contribution des formateurs internes occasionnels à l'effort de formation des agents hospitaliers.

En initiant ce projet, la région ANFH Champagne Ardenne s'engage résolument sur l'utilisation et le développement des outils de communication tout en pariant sur chaque acteur de la formation continue de nos établissements. Demain, le principe de la mutualisation de l'ANFH, déjà bien développé, sera encore plus NET dans notre région.